



Tel mee met Taal; naar een optimaal samenspel van vrijwilligers en beroepskrachten in het terugdringen van laaggeletterdheid

Dossiernummer: 405-17-917

Looptijd 1 juni 2017 – 31 oktober 2018

Rotterdam: 20 februari 2019



Dr. Heleen van der Stege (CED-Groep), h.vanderstege@cedgroep.nl

Prof. Dr. Lucas Meijs (RSM, Erasmus Universiteit Rotterdam)

Drs. Philine van Overbeeke MSc (RSM, Erasmus Universiteit Rotterdam)

Drs. Saskia Rietdijk (CED-Groep)

Samenvatting

Naar optimaal samenspel van vrijwilligers en beroepskrachten in het terugdringen van laaggeletterdheid

Omdat zowel vrijwilligers als beroepskrachten belangrijk zijn bij het terugdringen van laaggeletterdheid is een goede samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten noodzakelijk. Uit onderzoek blijkt echter dat verschillen in taken, attitudes, en belangen voor spanningen kunnen zorgen. Bovendien zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers op sommige momenten handelingsverlegen omdat ze vinden dat specifieke deskundigheid ontbreekt. Ook is er inzicht in de verschillende manieren waarop vrijwilligers en beroepskrachten waarde toevoegen aan de organisatie en de interventie.

In het dit project is onderzocht hoe vrijwilligers (onbetaald) en beroepskrachten (betaald) aankijken tegen:

- taken en taakverdeling
- samenwerking
- deskundigheidsbevordering en de mogelijkheden hier voor
- de toegevoegde waarde van vrijwilligers

Voor dit onderzoek is in 2018 een enquête uitgezet via vijftig contactpersonen van taalprojecten, taalhuizen, ROC's, bibliotheken, provinciale ondersteuningsinstellingen van bibliotheken (poi's), vrijwilligersorganisaties met taalprojecten, buurt- en welzijnswerk met taalprojecten etc. In totaal hebben 94 onbetaalde vrijwilligers en 49 betaalde beroepskrachten de enquête ingevuld. Om het verhaal achter de cijfers te weten zijn er vier focusgroepgesprekken in het land gehouden: drie groepen met vrijwilligers en één groep met beroepskrachten. Daarnaast zijn er acht aanvullende interviews gehouden: vier met betaalde beroepskrachten en vier met vrijwilligers.

Uit de resultaten blijkt dat de vrijwilligers (onbetaald) en beroepskrachten (betaald) tevreden zijn over de taken en taakverdeling en samenwerking. De beroepskracht is over de gehele linie iets meer tevreden dan vrijwilligers. Beroepskrachten zorgen ervoor dat ze zichtbaar en gemakkelijk bereikbaar zijn.

Continuïteit is belangrijk. In grotere organisaties waar vrijwillige coördinatoren de uitvoerende vrijwilligers ondersteunen is er echter regelmatig sprake van het uitvallen van de vrijwillige coördinatoren. Voor onbetaalde krachten is het moeilijker om de continuïteit te waarborgen. Coördinatoren die hun werk als vrijwilliger doen zijn minder tevreden over de taken en de samenwerking dan vrijwilligers die inhoudelijk bezig zijn met deelnemers of beroepskrachten die betaald worden. Vrijwilligers vinden coördinerend werk doorgaans niet aantrekkelijk en kiezen liever voor inhoudelijk werk. In platte organisaties speelt dit probleem niet.

Handelingsverlegenheid of de noodzaak tot deskundigheidsbevordering lijkt geen groot issue te zijn. Het opleidingsniveau van de vrijwilligers is hoog en bij 46% van de vrijwilligers was hun gevolgde opleiding gerelateerd aan de taken die zij uitvoerden. Sommige vrijwilligers voelen zich 'docent'. In de focusgroepen wordt wel aangegeven dat de training niet altijd gevolgd is of dat de

interviewbijeenkomsten maar met mate aansluiten bij de behoefte van de vrijwilligers. Vrijwilligers hebben wel behoefte aan inspiratie en advisering.

Vrijwilligers zijn vaak lange tijd solo bezig in een één-op-één contact met een deelnemer, maar willen ook voeling houden met de organisatie.

Vrijwilligers worden niet blij van armoedig materiaal (fotokopieën van fotokopieën) en de onmogelijkheid van financiële ondersteuning voor een educatief uitstapje.

In de officiëlere en daarmee ook formelere organisaties, worden vrijwilligers vaak dezelfde regels als betaalde krachten opgelegd. Zo mogen bijvoorbeeld vrijwilligers niet bij deelnemers thuis afspreken en moeten vrijwilligers na een jaar stoppen met de samenwerking en een match aangaan met een volgende deelnemer. Door deze – vaak door de gemeente opgelegde regels - wordt de potentiële toegevoegde waarde van vrijwilligers niet optimaal benut. Er wordt gewerkt vanuit een schaarste-perspectief omdat er veel cliënten geholpen moeten worden, terwijl in deze context juist het toegevoegde waarde perspectief van een doorgaand vrijwillig cliënt- contact van groot belang kan zijn voor de ontwikkeling van de taalleerder.

In de organisatie wordt meer gebruik gemaakt van de contacten en het netwerk van de beroepskrachten dan van de vrijwilligers. Vrijwilligers zijn gematigd positief over het inbrengen van goede ideeën en inspraak.

Er kan meer gebruik worden gemaakt van de talenten, ideeën en toegevoegde waarde van vrijwilligers. Organisaties moeten nadenken over hun opvatting ten aanzien van vrijwilligerswerk. Zijn vrijwilligers volwaardige partners of zijn zij een mini-versie van de beroepskracht?



Tekeningen Bord & Stift

Zie ook 3 minuten film: www.youtu.be/TKwcLe2R_UM

Download eindrapport op www.cedgroep.nl/telmeemetaal

Het onderzoek is uitgevoerd door de CED-Groep Rotterdam en Rotterdam School of Management in opdracht van het NRO in het kader van de onderzoeksagenda Tel mee met Taal 2016-2019.

Inhoud

Samenvatting	3
Inhoudsopgave	5
1.0 Inleiding; naar een optimaal samenspel van vrijwilligers en beroepskrachten in het terugdringen van laaggeletterdheid	7
1.1 Literatuuronderzoek naar beroepskrachten en vrijwilligers binnen vrijwilligersorganisaties	8
1.2 De inzet van vrijwilligers bij het terugdringen van laaggeletterdheid onder volwassenen	15
1.3 Onderzoeksvragen	17
2.0 Methode	19
2.1 Enquête	19
2.2 Focusgroepen en interviews	21
3.0 Resultaten enquête	23
3.1 Achtergrondvariabelen respondenten	23
3.2 Taken en taakverdeling	26
3.3 Samenwerking	28
3.4 Deskundigheid en deskundigheidsbevordering	30
3.5 De toegevoegde waarde van vrijwilligers	33
3.6 Samenvatting resultaten enquête	36
4.0 Resultaten Focusgroepen en interviews	37
4.1 Visie van de betaalde beroepskrachten (coördinatoren) bij non-formele taalondersteuning	37
4.2 Visie van vrijwilligers	41
4.3 Samenvatting Resultaten Focusgroepen en interviews	48
5.0 Conclusie en discussie	50
Referenties	55
Bijlage 1: Topiclijst focusgroep vrijwilligers	59
Bijlage 2: Topiclijst focusgroep beroepskrachten	63

1.0 Inleiding: naar optimaal samenspel van vrijwilligers en beroepskrachten in het terugdringen van laaggeletterdheid

Zowel vrijwilligers als beroepskrachten zijn belangrijk bij het terugdringen van laaggeletterdheid, daarvoor is een goede samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten noodzakelijk. Soms gebeurt dat in verschillende organisaties zoals wanneer vrijwilligers van 'Samen voor Taal' worden ingezet op scholen. Veel vaker is het in een gemengde organisatie waar vrijwilligers en beroepskrachten samenwerken binnen dezelfde organisatie, met vergelijkbare onderling uitwisselbare taken of met duidelijke elkaar aanvullende activiteiten (zie bv Handy, Mook & Quarter, 2008). Uit onderzoek blijkt echter dat verschillen in taken, attitudes, en belangen voor spanningen kunnen zorgen. Bovendien zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers op sommige momenten handelingsverlegen omdat ze vinden dat specifieke deskundigheid of legitimiteit ontbreekt. Uit onderzoek in andere vrijwilligerssectoren is bekend welke factoren de taakverdeling en samenwerking kunnen beïnvloeden en welke factoren kunnen leiden tot spanningen tussen vrijwilligers en beroepskrachten (zie o.a. Netting *et al.*, 2000; Ellis, 2010). Ook is er inzicht in de verschillende manieren waarop vrijwilligers en beroepskrachten waarde toevoegen aan de organisatie en de interventie op de cliënt of deelnemer.

Deze breder in het sociale domein gedragen constatering vormen de aanleiding voor dit onderzoek naar de samenwerking en taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers, waarbij het bevorderen van kennis over elkaar en de deskundigheid van beide type medewerkers een belangrijke interventie is om de synergie te verhogen. Vanuit bovenstaande globale probleemstelling beantwoordt het onderzoek de volgende onderzoeksvragen:

1. Taakverdeling en samenwerking

- wat is de huidige taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers (vrijwilligersorganisaties) en beroepskrachten (professionele organisaties)
- hoe kan deze taakverdeling worden verbeterd?
- hoe kan de samenwerking/het managen worden verbeterd?

2. Deskundigheidsbevordering

- wat is de huidige deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en beroepskrachten
- hoe kan deze beter aansluiten op de behoefte?
- hoe kan deze beter inspelen op de handelingsverlegenheid?

3. Toegevoegde waarde

- Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligers in organisaties die ondersteunen bij taal?

De eerste stap van het onderzoek is het formuleren van voorlopige proposities op basis van een literatuuronderzoek naar het samenspel tussen vrijwilligers en beroepskrachten in het algemeen en in de context van de bestrijding laaggeletterdheid (zowel NT1 als NT2). Vervolgens wordt een verdieping en aanscherping gemaakt van deze proposities bij vrijwilligers en beroepskrachten in taalprojecten/taalcursussen door middel van een digitale enquête, focusgroepen en interviews. Het project geeft inzicht in mogelijkheden voor verbeteringen in samenwerkingsvormen en taakverdelingen tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

1.1 Literatuuronderzoek naar beroepskrachten en vrijwilligers binnen professionele en vrijwilligersorganisaties

In het literatuuronderzoek wordt eerst aandacht besteed aan de definitie van vrijwilligers die in dit onderzoek wordt aangehouden, daarna worden soorten vrijwilligersorganisaties benoemd om te verduidelijken in welke vormen vrijwilligers en beroepskrachten samen kunnen werken.

Definitie vrijwilligers

Er zijn veel verschillende definities van vrijwilligerswerk in omloop die volgens Cnaan, Handy en Wadsworth (1996) eigenlijk allemaal dezelfde vier dimensies hebben: de aard van de beloning (geen beloning – kleine beloning), de mate van verplichting (niet – mag verplicht zijn), organisatiecontext (georganiseerd – individueel), en afstand tot de begunstigde (maatschappij – persoonlijke connectie). In dit rapport is gekozen om de volgende bij de Nederlandse praktijk aansluitende definitie van vrijwilligers aan te houden: *“individuen die hun tijd, kennis/kunde, of service doneren aan een organisatie zonder verplichting en zonder het verkrijgen van directe financiële compensatie voor hun werk”* (van Baren & Meijs, 2014, p. 24).

Samenwerking in (vrijwilligers)organisaties

Binnen organisaties kunnen vrijwilligers en beroepskrachten op verschillende manieren met elkaar samenwerken. Meijs en Westerlaken (1994) onderscheiden drie typen organisaties, waarbij er ook veel hybride vormen zijn. De eerste vorm is een “vrijwilligers-ondersteunde” organisatie, waarbij betaalde krachten verantwoordelijk zijn voor het samenstellen van de doelen en de primaire processen en vrijwilligersspecifieke ondersteunende taken uitvoeren. Een tweede vorm is de “vrijwilligers-bestuurde” organisatie, waarin de taakverdeling precies tegenovergesteld is aan de eerstgenoemde: vrijwilligers doen het bestuur, beroepskrachten voeren de taken uit. Organisaties die “vrijwilligers-georganiseerd” zijn, zouden zonder vrijwilligers niet bestaan. Zij stellen zelf de doelen op en voeren alle taken uit. Betaalde krachten worden alleen ingehuurd als een bepaald soort expertise nodig is of om bepaald uitvoerend werk te doen.

Op basis van de verantwoordelijkheid typeren van Bochove en Verhoeven (2014) drie soort samenwerkingsvormen tussen vrijwilligers en beroepskrachten: professionele verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid en vrijwillige verantwoordelijkheid. Bij professionele verantwoordelijkheid worden de meeste taken uitgevoerd door beroepskrachten en hebben zij ook de verantwoordelijkheid, de vrijwilligers hebben ondersteunende rollen. In het geval van gedeelde verantwoordelijkheid voeren vrijwilligers en beroepskrachten vaak dezelfde soort taken uit. Vrijwillige verantwoordelijkheid houdt in dat het grootste deel van de taken bij de vrijwilligers ligt en beroepskrachten zich op de achtergrond houden. Brandson en Honingh (2015) beschrijven op basis van twee dimensies vier typen waarin de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten worden weergegeven. De eerste dimensie is het typen taken in de organisatie; aanvullende taken of kerntaken. De tweede dimensie heeft betrekking tot zeggenschap; geen invloed of wel invloed op ontwerp van taken.

Tenhaeff en collega's (2007) stellen voor de samenwerking te bekijken vanuit twee visies; de instrumentele visie waarbij vrijwilligers taken overnemen van beroepskrachten, en de expressieve visie waarbij vrijwilligerswerk als een waarde op zich wordt gezien. Vanuit deze twee visies ontstaan

wederom vier soorten samenwerking, waarbij de rol van de vrijwilliger, de rol van de beroepskracht, de relatie tussen deze twee, en de rol van het management verschillen (zie Tabel 1).

Tabel 1: Samenwerking en rollen (Tenhaeff et al., 2007)

	Sturing op substitutie	Sturing op inzet vrijwilligers als hulpbronnen	Faciliteren en ondersteunen samenwerking	Geen sturing vanuit politiek-bestuurlijke context
Rol vrijwilliger	Uitvoerend: Taken beroepskrachten worden toebedeeld aan vrijwilligers.	Ondersteunend: Vrijwilligers ondersteunen beroepskrachten.	Eigen initiatief, maar - in goed overleg met uitvoering de beroepskrachten.	Eigen initiatief in de uitvoering
Rol beroepskracht	Ondersteunden: Beroepskrachten ondersteunden soms vrijwilligers in taken die voorheen voor beroepskrachten werden uitgevoerd.	Uitvoeren: Beroepskrachten geven leiding van vrijwilligers	Ondersteunend en uitvoeren: Beroepskrachten werken op basis van een beleidsmatige aanpak samen met vrijwilligers(-organisaties)	Uitvoerend: Beroepskrachten werken op eigen initiatief samen met vrijwilligers(-organisaties).
Relatie beroepskracht versus vrijwilliger	Beroepskrachten stoten uitvoerende taken af	Rol beroepskrachten verschuift van uitvoeren naar ondersteunend	Samenwerken: Vrijwilligers en beroepskrachten werken samen op basis van wederzijds belang en gefaciliteerd vanuit de politiek-bestuurlijke context.	Aanvullend in eigen domein: Vrijwilligers en beroepskrachten werken samen op basis van wederzijds belang zonder sturing vanuit politiek-bestuurlijke context
Rol management	Professionaliseren vrijwilligerswerk.	Vrijwilligersbeleid ontwikkelen. Weving van vrijwilligers. Scholings- en trainingsaanbod voor vrijwilligers. Onkostenvergoeding en regeling rechtspositie	Onderhandelen: Op basis van erkenning eigenwaarde van de vrijwilligersorganisaties worden samenwerkingsafspraken gemaakt	Strategisch opereren: Vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties werken op eigen initiatief samen op basis van gelijkwaardigheid.

Taakverdeling en de toegevoegde waarde van vrijwilligers

Wanneer er binnen een organisatie zowel vrijwilligers als betaalde krachten werken, kan het zo zijn dat deze óf dezelfde soort taken uitvoeren, óf verschillende taken uitvoeren. Wanneer vrijwilligers en beroepskrachten dezelfde soort taken kunnen uitvoeren, zijn de taken onderling uitwisselbaar. In dat geval wordt bijna altijd vanuit het schaarsteperspectief bepaald wie voor welke taak ingezet zal worden. Wanneer er voldoende budget is of vrijwilligers moeilijk te vinden zijn, zullen beroepskrachten de taak uitvoeren. Beroepskrachten zullen worden vervangen door vrijwilligers wanneer budgetten krap zijn, of vrijwilligers juist gemakkelijk te werven. Dit schaarsteperspectief

vertaalt zich in kwantitatieve waarden: meer diensten kunnen worden verleend, meer locaties en doelgroepen kunnen worden bediend (Handy *et al.*, 2008; Mook *et al.*, 2007).

Vrijwilligerswerk in organisaties mag wettelijk gezien geen winstoogmerk hebben en mag niet concurreren met betaald werk. De FNV heeft voor dit laatste zelfs een meldpunt 'verdringing' opgezet. Natuurlijk geldt (voornamelijk in de zorg) dat voor sommige taken wettelijk gezien diploma's nodig zijn. Zodra de vrijwilliger dit diploma heeft, mag hij of zij de taken uiteraard wel uitvoeren.

In sommige gevallen zijn taken niet uitwisselbaar, dus complementair (zie Brudney & Gazley, 2002), en daarmee beter te beoordelen vanuit het waardecreatie perspectief. Hierbij wordt gekeken naar kwalitatieve aspecten: waar kunnen beroepskrachten andere kwaliteit leveren dan vrijwilligers in de interventies, dat wil zeggen waar zijn ze complementair (Bridgess Karr, Meijs, & Roza, 2010; Meijs, Parren, & Simons, 2017; Meijs & Westeralaken, 1994). Vrijwilligers kunnen op verschillende manieren waarden toevoegen: voor zichzelf, voor de cliënt, voor de samenleving, en voor de organisatie.

Voor de organisatie zijn er ten eerste de kostenbesparende effecten (Metz *et al.*, 2016). Hoewel vrijwilligers inderdaad kostenbesparend kunnen zijn, beargumenteren Brudney en Gazley (2002) dat vrijwilligers juist moeten worden gezien als complementair voor een organisatie op basis van hun unieke toegevoegde waarde. Zij stellen dat een goed georganiseerd en juist gemanaged vrijwilligersprogramma zelfs de kostenbesparing kan verhogen, door verhoogde kwaliteit van service en het vrijmaken van gespecialiseerde krachten voor specifieke taken. Daarnaast kan volgens hen de organisatie versterkt worden door bijvoorbeeld fondsenwerving en relaties met de (lokale) gemeenschap.

[Zeven factoren voor de toegevoegde waarde van vrijwilligers](#)

Onderzoek naar management van en daarmee ook de toegevoegde waarde van vrijwilligers, maakt onderscheid tussen directe en indirecte vrijwilligerstaken en -organisaties. Directe service, houdt in dat vrijwilligers echt contact hebben met hun cliënten (bijvoorbeeld in de zorg) of hun mede leden (bijvoorbeeld in een sportvereniging). Indirecte service betekent dat vrijwilligers wel weten voor wie ze iets doen, maar niet direct met hun in contact komen (bijvoorbeeld fondsenwerfers voor Unicef Nederland). De zeven waarden die hier worden beschreven zijn een optelsom van de toegevoegde waarden in zowel directe als indirecte service (van Overbeeke *et al.*, 2018).

Geloofwaardigheid

Een manier waarop vrijwilligers waarde kunnen toevoegen voor een organisatie is gebaseerd op het feit dat zij beter in staat zijn betekenisvolle relaties te beginnen en te onderhouden dan beroepskrachten. Volgens Metz en collega's (2016), die deze relatie met cliënten in de sociale dienstverlening hebben onderzocht, heeft dit een aantal duidelijke redenen. Vrijwilligers zijn beter in staat betekenisvolle relaties te vormen, omdat zij vaker persoonlijk betrokken zijn en de relatie informeler is. Daarnaast worden vrijwilligers gezien als gelijkwaardiger aan de cliënt. Zeker wanneer de vrijwilliger een vergelijkbare achtergrond heeft als de cliënt, worden zij als minder oordelend beschouwd dan beroepskrachten. Ook worden vrijwilligers als oprechter gezien, omdat zij intrinsiek gemotiveerd zijn. Dit wordt versterkt door het feit dat vrijwilligers niet uitgebreid in een dossier bijhouden wat er met de cliënt is besproken. Daarbij komt dat het gevoelsmatige vertrouwen tussen

vrijwilliger en cliënt hoger is (De Vries *et al*, 2010; Metz *et al*, 2016), bij beroepskrachten is juist het vertrouwen in het vakmanschap hoger (professionele deskundigheid). In sommige gevallen kan het vertrouwen in het vakmanschap van de vrijwilliger echter ook hoog zijn, bijvoorbeeld wanneer de vrijwilliger soortgelijke problemen heeft meegemaakt (ervaringsdeskundigheid, zie bijvoorbeeld Borkman, 1976). Daarbij komt dat de kwaliteit van de sociale ondersteuning door vrijwilligers als hoger wordt gezien door cliënten. Bovendien kunnen vrijwilligers een ander soort continuïteit bieden, zij zijn bijna altijd beschikbaar (ook laat in de avond) en behouden relaties vaak lang nadat ze de organisatie hebben verlaten. Dit in tegenstelling tot beroepskrachten die meer kantooruren hanteren en bij een wisseling van baan uit het leven van de cliënt verdwijnen (Metz *et al.*, 2016).

Niet alleen worden vrijwilligers als geloofwaardiger gezien, de geloofwaardigheid van een organisatie kan ook vergroot worden door het hebben van een vrijwilligerspool. Ten eerste omdat vrijwilligers fungeren als ambassadeurs voor de organisatie (Roza & Handy, 2004). Het hebben van veel vrijwilligers kan een positief signaal sturen naar donors (Lam & Kuperus, 2007; Roza & Handy, 2004). Vrijwilligers kunnen daardoor helpen met het aantrekken van nieuwe vrijwilligers of monetaire middelen (Haski-leventhal, Hustinx, & Handy, 2011).

Netwerkeffect

Vrijwilligers kunnen ook de context van een organisatie verrijken. Onderdeel hiervan is het zogenaamde netwerkeffect. Zeker wanneer een organisatie een grote vrijwilligerspool heeft, kunnen hun netwerken diep de maatschappij in reiken. Dit kan deuren openen, doordat de persoonlijke contacten van vrijwilligers effectiever zijn dan verzoeken van een hoofdkantoor (Meijs, Parren, & Simons, 2017). Handy en Brudney (2007) stellen dat vrijwilligers op deze manier ook het werk van de organisatie transparanter kunnen maken. Zij zorgen voor mond-tot-mond reclame en publiciteit, wat weer kan resulteren in een verhoging van het aantal supporters, vrijwilligers en donateurs. Ook Mook en collega's (2007) vonden dit effect tijdens een onderzoek naar vrijwilligers in een beroepsvereniging van onderzoekers.

Het netwerkeffect kan belangrijk zijn wanneer een organisatie op zoek is naar donaties, zij het geld, tijd of materialen. Bekkers en Wiepking (2007) stellen dat de sociale druk die gepaard gaat met doneren, sterker is wanneer iemand wordt geobserveerd. Deze druk wordt nog hoger wanneer de observeerder een familielid, vriend of kennis is. Dit kan resulteren in bijvoorbeeld hogere donaties of snellere toezegging voor hulp bij een evenement. Daarnaast zijn het vrienden en partners die elkaar overhalen om ook vrijwilligerswerk te gaan doen. Bekkers en Wiepking (2007) rapporteren ook dat het zien van een behoefte een mechanisme is waardoor mensen eerder geven. Met een grotere vrijwilligerspool, en dus een groter netwerk, kan veel meer bewustwording worden gecreëerd, wat weer kan resulteren in meer donaties.

Diversiteit

Een tweede verrijking van de organisatiecontext is de diversiteit die vrijwilligers kunnen creëren en met zich meebrengen. In een vrijwilligerspool is vaak veel meer variëteit te zien in bijvoorbeeld leeftijd, professionele vaardigheden, interesse, scholing en persoonlijke achtergrond dan bij beroepskrachten. Mede daardoor is het makkelijker voor een organisatie om verschillende doelgroepen te bereiken (Meijs, Parren, & Simons, 2017). Mook en collega's (2007) stellen in hun onderzoek ook dat vrijwilligers beter zijn in het bereiken en betrekken van een bredere basis

supporters. Bovendien kan een diverse vrijwilligerspool zorgen voor meer herkenbaarheid van de organisatie en een meer pluriforme supportersbasis (Lam & Kuperus, 2007).

Nabijheid

Nabijheid is het resultaat van een combinatie van het netwerkeffect en diversiteit. Het heeft te maken met het “gelijkenis-effect”, wat refereert aan het feit dat mensen andere mensen die op hen lijken en waarmee ze zich verbonden voelen, eerder aardig vinden. Hierdoor zullen zij makkelijker gehoor geven aan verzoeken van deze personen. Dit gevoel van nabijheid kan ontstaan door, bijvoorbeeld, eenzelfde culturele achtergrond, religie, geslacht, sociale waarden, en andere persoonlijke karaktereigenschappen (Bekkers & Wiepking, 2007).

Bron van feedback

Vrijwilligers hoeven niet bang te zijn hun baan te verliezen en zullen daarom eerder geneigd zijn om kritiek te geven op het management van de organisatie. Zij zijn daarom een goede bron van feedback, vanwege hun onafhankelijkheid. Daarnaast kunnen ze fungeren als bron van feedback uit het veld (Meijs, Parren, & Simons, 2017).

Bron van innovatie

Vrijwilligers zijn eerder creatief, innovatief en experimenterend dan beroepskrachten. Dit heeft twee redenen: Vrijwilligers zijn onafhankelijker van de organisatie, aangezien hun inkomen niet afhangt van hun werk. Daarnaast hebben vrijwilligers een zogenaemde ‘luxury of focus’. Dit houdt in dat zij meer tijd, moeite en creativiteit kunnen steken in het bedenken van nieuwe activiteiten of programma’s, aangezien er geen manager is die ze vertelt door te gaan met de volgende taak (Meijs, Parren, & Simons, 2017). Vrijwilligers zullen daarom sneller taken uitvoeren die beroepskrachten laten liggen, omdat zij er meer tijd voor kunnen en mogen nemen (De Vries *et al.*, 2012)

Gunfactor

Als laatste hebben vrijwilligers vaak een bepaalde gunfactor, die betaalde krachten soms missen. Dit omdat mensen eerder geneigd zijn om iemand te helpen die ervoor kiest zijn of haar vrije tijd altruïstisch aan een bepaald doel te besteden. Hierdoor zullen potentiële donoren eerder geneigd zijn tijd, geld of middelen te doneren. Deze gunfactor kan versterkt worden doordat de vrijwilliger een bekende is (Van Overbeeke *et al.*, 2017).

[Toegevoegde waarde van beroepskrachten](#)

Een organisatie voordeel van beroepskrachten ten opzichte van vrijwilligers is dat zij betaald worden voor hun werk, hierdoor is het makkelijker om hen te ‘dwingen’ een taak uit te voeren op een bepaalde manier. Daarnaast hebben betaalde krachten in de meeste gevallen andere werktijden (meestal meer uren). Hierdoor hebben zij veelal meer aandacht voor hun werkplek, hebben zij meer contact met hun collega’s en delen ook meer met hen. Ook worden zij sterker beïnvloed door de bedrijfscultuur, en passen zich qua werkstijl dus vaker en sneller aan (Cnaan & Cascio, 1998).

Het feit dat betaalde krachten vaak meer uren werken, heeft ook andere positieve effecten. Zo is het bijvoorbeeld makkelijker om beroepskrachten in te roosteren dan vrijwilligers, omdat zij regelmatig werken. Daarnaast hebben (zeker fulltime) medewerkers een positieve invloed op de continuïteit van het huidige werk. Dit zorgt op zijn beurt dan weer voor een verhoging van de

kwaliteit van projecten (Ploeg, et al., 2011). Cnaan & Cascio (1998) beweren ook dat betaalde krachten vaak loyaler en meer toegewijd zijn aan de organisatie, onder andere door de beloning.

Vaak is er ook een verschil in expertise. Betaalde krachten zijn vaak gediplomeerd voor hun inhoudelijke werk, en krijgen daarnaast eerder trainingen om hun prestaties te verbeteren (Metz, Roza, Meijs, van Baren, & Hoogervorst, 2016). In sommige gevallen kunnen alleen betaalde krachten bepaalde taken uitvoeren, wanneer het gaat om bijvoorbeeld aansprakelijkheid of contracten met vakbonden (Handy & Brudney, 2007)

Samenwerking van beroepskrachten en vrijwilligers

In het Nederlandse vrijwilligerswerk spelen vrijwilligersorganisaties een belangrijke rol naast organisaties van beroepskrachten die ondersteund worden door vrijwilligers. Juist voor de onderlinge werkrelatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers is dit verschil tussen organisaties die worden gerund door vrijwilligers met ondersteuning van beroepskrachten en organisaties waarin beroepskrachten dominant zijn van belang (Netting *et al.*, 2000; Meijs & Westerlaken, 1994). Brudney en Gazley (2002) vonden dat in organisaties waar vrijwilligerswerk normaal is, er minder problemen zijn tussen vrijwilligers en beroepskrachten dan in organisaties waar vrijwilligers pas sinds kort werkzaam zijn of in mindere mate.

Een eerste bron van spanningen tussen vrijwilligers en beroepskrachten is het verschil in psychologisch contact met de organisatie. Farmer en Fedor (1999) beschrijven het verschil in verwachtingen en voorwaarden en laten zien dat er binnen een organisatie vaak twee subculturen zijn: één voor vrijwilligers en één voor beroepskrachten. Ook Boezeman en Ellemers (2009) vinden relevante verschillen tussen beroepskrachten en vrijwilligers in relatie tot intrinsieke 'beloning'.

McCurley en Lynch (1996) suggereren dat weerstand van betaalde krachten richting vrijwilligers vaak gepaard gaat met en gebaseerd is op de perceptie van betaalde krachten dat zij worden vervangen door (goedkopere) vrijwilligers (het eerder beschreven schaarste perspectief), dat groter wordt als vrijwilligers ofwel ouder ofwel hoger opgeleid zijn dan de beroepskracht. Daarnaast genieten betaalde krachten vaak een hogere status binnen organisaties met gemixte samenstelling, waardoor betaalde krachten de vrijwilligers niet als volwaardig zien en dus de relatie tussen de vrijwilliger en de betaalde kracht onder spanning kan komen te staan. Netting en collega's (2000) identificeren acht verschillende redenen waarom betaalde krachten moeite zouden kunnen hebben met vrijwilligers en drie redenen waarom vrijwilligers moeite zouden kunnen hebben met betaalde krachten (zie ook Ellis, 2010). Deze redenen zijn opgesomd in Tabel 2. Recenter onderzoek in Nederland onder vrijwilligers in de zorg en welzijn (van Bochove *et al.*, 2013) laat vergelijkbare bevindingen zien.

Tabel 2: Redenen voor weerstand tegen vrijwilligers en betaalde krachten

Vanuit het perspectief van betaalde krachten	Vanuit het perspectief van vrijwilligers
Betaalde krachten zien niet hoe vrijwilligers bijdragen aan de behoefte van de organisatie	Betaalde krachten werken alleen voor het geld en vrijwilligers uit goedheid
Betaalde krachten zien niet hoe vrijwilligers bijdragen aan de visie van de organisatie	Vrijwilligers denken dat betaalde krachten niet weten wat er werkelijk gebeurt in de buitenwereld en vrijwilligers wel
Betaalde krachten zien vrijwilligers als tijdrovend	Betaalde krachten zullen altijd proberen de vrijwilligers onder hun controle te houden
Betaalde krachten zien vrijwilligers als minder bekwaam	Vrijwilligers ervaren dat ze geen inspraak hebben in de organisatie van hun eigen werk
Betaalde krachten zien vrijwilligers als minder goed geïnformeerd (minder kennis)	Vrijwilligers ervaren concurrentie om faciliteiten en leuke taken met beroepskrachten
Betaalde krachten denken dat ze meer waard zijn dan vrijwilligers, omdat zij ervoor betaald krijgen	Vrijwilligers voelen een gebrek aan waardering van beroepskrachten
Vrijwilligers moeten intensief worden begeleid	
Betaalde krachten zien vrijwilligers als bedreiging	
Vrijwilligers houden zich niet altijd aan professionele normen en waarden	
Vrijwilligers kosten extra tijd en moeite, omdat ze vrijwilligerswerk doen als uitlaatklep voor hun privéproblemen	
Door vrijwilligers moeten de beschikbare faciliteiten worden gedeeld	

(Ellis, 2010; Netting et al., 2000)

Deskundigheidsbevordering

Een essentiële voorwaarde om de unieke waarde van vrijwilligers te benutten is dat vrijwilligers over de noodzakelijke professionele vaardigheden (gaan) beschikken om de hun gegeven taak goed uit te kunnen voeren. Beroepskrachten moeten, naast inhoudelijke kennis, kennis hebben over het soms specifieke karakter van het werken met vrijwilligers. Met name de bijdrage van vrijwilligerswerk aan de pedagogische omgeving is niet alleen positief (Metz *et al.*, 2014). Het kan gebeuren dat vrijwilligers de pedagogische deskundigheid missen die noodzakelijk is voor het creëren van een kwalitatief goede leeromgeving (zie o.a. Hoewel niet expliciet wordt gemaakt wat het verschil is tussen vrijwillige en betaalde begeleiding, wijst bijvoorbeeld sportonderzoek wel uit dat vrijwilligers in ontwikkelingsprogramma's voor jeugd vaak over onvoldoende kennis beschikken met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen en jongeren (Fraser-Thomas, Côté, & Deakin, 2005). In contexten waarin gewerkt wordt met vrijwilligers is het garanderen van de benodigde pedagogische expertise een punt van zorg.

1.2 De inzet van vrijwilligers bij het terugdringen van laaggeletterdheid onder volwassenen

Vrijwilligers spelen al tientallen jaren een belangrijke rol in het tegengaan van laaggeletterdheid onder volwassenen, zowel in Nederland als in het buitenland (ITTA, 2016; Sandlin & St. Clair, 2005).

Rollen van vrijwilligers

Vrijwilligers vervullen verschillende rollen binnen geletterdheidsprogramma's. De meeste vrijwilligers fungeren als taalcoach, ook wel taalmaatje genoemd. Dat wil zeggen dat ze cursisten individueel begeleiden. Het komt ook voor dat vrijwilligers worden ingezet als klassen-assistent of docent. Daarnaast zijn er vrijwilligers die cursusmateriaal ontwikkelen, fondsen werven, cursisten werven, toetsen afnemen, administratief werk doen of vrijwilligers coördineren (Sandlin & St. Clair, 2005).

Voor- en nadelen van vrijwilligers

Volgens Kangisser (1985) heeft het inzetten van vrijwilligers bij het bestrijden van laaggeletterdheid een aantal voordelen. In hoofdstuk 1.1 is de toegevoegde waarde in zeven factoren aan bod gekomen: geloofwaardigheid, netwerkeffect, diversiteit, nabijheid, feedback, innovatie en gunfactor. Bij het inzetten van vrijwilligers voor het bestrijden van laaggeletterdheid zijn deze waarden van belang. Werken met vrijwilligers biedt de mogelijkheid voor een-op-een begeleiding, of begeleiding in kleine groepjes. Hierdoor kan er een vertrouwensband ontstaan tussen de vrijwilliger en de taalleerder. Het is flexibel: taalleerders en vrijwilligers kunnen afspreken waar en wanneer het voor hen uitkomt. Ook zorgt het vrijwilligerswerk voor meer aandacht in de maatschappij voor het probleem van laaggeletterdheid. Tot slot kan het tot meer lesmateriaal leiden doordat veel vrijwilligers zelf materiaal ontwikkelen.

Er zijn echter ook nadelen. De instructie is meestal niet erg intensief wat ertoe kan leiden dat taalleerders weinig vooruitgang boeken, wat weer tot frustratie kan leiden. Voor beroepskrachten kan het lastig zijn dat ze zowel taalleerders als vrijwilligers moeten bedienen. Ook kan het moeilijk zijn om zicht te houden op de kwaliteit, te zorgen voor een goede registratie en te zorgen dat er geëvalueerd wordt (Kangisser, 1985).

Ideeën over vrijwilligers

Vrijwilligers worden vaak als inferieur beschouwd aan beroepskrachten. Veel beroepskrachten zijn bezorgd over de kwaliteit van de instructie die vrijwilligers geven. Vrijwilligers zouden niet op de hoogte zijn van effectieve strategieën om mensen te leren lezen, zouden onvoldoende getraind zijn om met leerstoornissen om te gaan en om mensen die in hun eerdere onderwijsloopbaan veel tegenslag hebben gehad te begeleiden (Sandlin & St. Clair, 2005).

Volgens Sandlin en St. Clair (2005) is het belangrijk dat organisaties "*nadenken over hun opvatting ten aanzien van vrijwilligerswerk en streven naar consistentie. Ze zouden moeten afwegen of ze vrijwilligers als volwaardige deelnemers zien bij het managen van het programma of dat ze van hen minder verwachten*" (p. 150). Uit de notitie Aandachtspunten versterking volwasseneneducatie Nederland (2016) blijkt dat een aantal Nederlandse laaggeletterdheidsexperts van mening zijn dat

vrijwilligers niet voor dezelfde rollen en taken kunnen worden ingezet als beroepskrachten (professionele docenten). In onderzoek komt soms naar voren dat vrijwilligers, ondanks hun goede bedoelingen, zonder een goede training meer kwaad dan goed kunnen doen (Gilbertson, 2000; Meyer, 1985). Volgens Gilbertson (2000) hebben vrijwilligers bijvoorbeeld de neiging om les te geven zoals zij zelf les hebben gekregen, maar dat hoeft niet de beste manier te zijn.

Taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Vrijwilligers worden vaak ingezet bij de laagste taalniveaus, terwijl beroepskrachten de hogere niveaus voor hun rekening nemen. De gedachte hierachter is dat de lagere niveaus makkelijker zijn en/of dat volwassenen met een laag taalniveau het meeste baat hebben bij een-op-een benadering. Het is de vraag of deze aannames kloppen (Sandlin & St. Clair, 2005).

Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers

In Nederland is het zelf beheersen van het Nederlands vaak de enige eis die aan vrijwilligers bij geletterdheidstrajecten wordt gesteld. Ook zijn er geen kwalificaties voor vrijwilligers (Hanekamp & Bos, 2012). Wymer (2003) vond wel dat veel vrijwilligers gepensioneerde docenten zijn.

Vaak zijn vrijwilligers verplicht een training te volgen voordat zij aan de slag mogen (Sandlin & St. Clair, 2005). Een reviewstudie naar het verbeteren van de geletterdheid onder volwassenen (Vorhaus *et al.*, 2011) laat inderdaad zien dat volwassen taalleerders meer vooruitgaan wanneer hun docent gekwalificeerd is om onderwijs te geven. Naast een starttraining wordt het belangrijk gevonden dat er vervolgttrainingen zijn en dat er blijvende ondersteuning wordt geboden (Ceprano, 1995; Sandlin & St. Clair, 2005). Cook, Dooley en Fuller (1994) concludeerden, op basis van focusgroepen die zij hielden met 34 vrijwilligers die als taalcoach werkten in Amerika, dat veel van hen zich onvoldoende voorbereid voelden door de training die ze hadden gekregen. Ook was bijna de helft van de vrijwilligers van mening dat ze over te weinig materialen konden beschikken en zouden ze graag in contact willen kunnen treden met meer ervaren taalcoaches of specialisten, voor advies. Ook in Nederland bleek uit onderzoek in 2012 dat er weinig aandacht voor de ondersteuning van vrijwilligers was door de organisaties waar zij voor werkten (Hanekamp & Bos, 2012).

Nederlandse organisaties die landelijk ondersteuning bieden aan vrijwilligers

Twee grote landelijke organisaties die taalachterstand bestrijden zijn Stichting Lezen & Schrijven en Het Begint met Taal. Het Begint met Taal richt zich op de ondersteuning van taalcoaches in meer dan 150 vrijwilligersorganisaties, die anderstaligen met een taalvraag (NT2) verder helpen. Stichting Lezen & Schrijven werkt in haar ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven samen met honderden partnerinstellingen, gefinancierd door de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De koepelorganisaties geven trainingen, delen kennis, geven advies en ontwikkelen instrumenten en (les)materialen voor honderden organisaties die zich bezig houden met het ondersteunen van taal, zowel voor mensen met Nederlands als moedertaal als voor mensen met een andere taalachtergrond.

In Nederland zijn er talrijke organisaties die ondersteuning bieden bij taal. Het aantal organisaties met taalprojecten is zeer groot en divers. Het kan hierbij gaan om taalhuizen, bibliotheken, taalcafés, gildes, gemeentes, buurt- en welzijnswerk, kerken, maatschappelijke organisaties of politieke partijen, bureaus voor opvoed- en gezinsondersteuning, zorgorganisaties,

vluchtelingenwerk, scholen, taalaanbieders volwasseneneducatie of ROC's, bedrijven of vrijwilligersorganisaties. Het landschap van de taalondersteuning is zeer gevarieerd en kent een enorme verscheidenheid aan plaatsen waarop formele of non-formele wijze aandacht wordt gegeven aan laaggeletterd. Vaak zijn de initiatieven aangesloten of bekend bij koepelorganisaties, maar niet altijd. Er bestaat geen totaaloverzicht van alle plekken waar ondersteuning bij taal wordt gegeven en laaggeletterdheid wordt teruggedrongen.

1.3 Onderzoeksvragen

Wanneer gekeken wordt naar de algemene literatuur betreffende vrijwilligers en beroepskrachten tegenover de specifiekere literatuur over vrijwilligers en beroepskrachten in geletterdheidstrajecten, zijn overeenkomsten en verschillen te herkennen.

Ten eerste valt op dat de algemene literatuur zich ook richt op het voor- en natraject van de interventie, terwijl de specifieke literatuur zich richt op de taalcursussen zelf.

Daarnaast valt op dat in de specifieke literatuur vaak wordt aangenomen dat 'kwalificaties' en 'professionaliteit' alleen voorkomen bij beroepskrachten, terwijl vrijwilligers ook gekwalificeerd kunnen zijn (omdat zij bijvoorbeeld oud-docent zijn).

Ten derde mist in de specifieke literatuur veelal het vrijwilligersmanagementperspectief. Worden binnen de organisatie vrijwilligers bijvoorbeeld gezien als onbetaalde hulp, of als mini-beroepskrachten? Dit heeft gevolgen voor het managen van vrijwilligers.

Naar aanleiding hiervan zullen in dit onderzoek de volgende onderzoeksvragen worden beantwoord:

1. Taakverdeling en samenwerking

- Wat is de huidige taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers (vrijwilligersorganisaties) en beroepskrachten (professionele organisaties)?
- Hoe kan deze taakverdeling worden verbeterd?
- Hoe kan de samenwerking/het managen worden verbeterd?

2. Deskundigheidsbevordering

- Wat is de huidige deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en beroepskrachten?
- Hoe kan deze beter aansluiten op de behoefte?
- Hoe kan deze beter inspelen op de handelingsverlegenheid?

3. Toegevoegde waarde

- Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligers in organisaties die ondersteunen bij taal?

2.0 Methode

2.1 Enquête

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen is een enquête ontwikkeld door onderzoekers van de CED-Groep en RSM Erasmus Universiteit Rotterdam in samenspraak met betrokken organisaties zoals Stichting Lezen & Schrijven, het Begint met Taal, Steunpunt Basisvaardigheden en het Kennisinstituut voor Taalontwikkeling (ITTA). De enquête bestond uit diverse onderdelen waarin gevraagd werd naar de taken, de samenwerking, de deskundigheidsbevordering en de toegevoegde waarde van vrijwilligers (zie Tabel 3).

Tabel 3: Onderdelen van de enquête

Onderdeel	Aantal items
De functie van de respondent en de (taal)organisatie waar men werkzaam is	7
De taken en de taakverdeling (in stellingen)	10
Algehele tevredenheid over de taakverdeling (getal 1- 10)	1
De samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten (in stellingen)	9
Algehele tevredenheid over de samenwerking (getal 1 – 10)	1
Deskundigheid en deskundigheidsbevordering (in stellingen)	10
Algehele tevredenheid over eigen deskundigheid (getal 1 – 10)	1
Algehele tevredenheid over deskundigheidsbevordering (getal 1- 10)	1
Toegevoegde waarde van vrijwilligers	26
Achtergrondkenmerken van de respondent	9
Totaal	75

Antwoord categorieën op de stellingen waren als volgt geformuleerd: 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens. Er zijn geen schalen geconstrueerd met betrekking tot bijvoorbeeld taakverdeling of samenwerking omdat de informatie beschrijvend van aard is. De items wijzen veelal niet in een zelfde richting en soms is de richting ook moeilijk te bepalen bij bijvoorbeeld een item als *‘Wat een beroepskracht doet, kan een vrijwilliger ook’*. Het is niet hoe positiever men antwoordt op alle stellingen, hoe positiever men tegen de taakverdeling aankijkt.

Per item zijn gemiddelden en standaard deviaties weergegeven. Er zijn descriptieve analyses uitgevoerd met IBM SPSS statistics 22.0. Ook zijn de verschillen tussen de antwoorden van vrijwilligers en beroepskrachten getoetst met anova variantie analyse.

De digitale enquête is verspreid via vijftig contactpersonen van taalprojecten, taalhuizen, ROC's, Bibliotheken, Provinciale ondersteuningsinstellingen van bibliotheken (poi's), vrijwilligersorganisaties met taalprojecten zoals Humanitas, vluchtelingenwerk, buurt- en welzijnswerk met taalprojecten. De contactpersonen zijn telefonisch en per e-mail benaderd om uitleg te geven over het project.

In een nieuwsbrief van ProBiblio, een Provinciale Ondersteuningsinstelling die zich inzet voor bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland, is een link naar de enquête opgenomen en ook in de nieuwsbrief van Tel mee met Taal.

De dataverzameling voor de enquête heeft plaatsvonden van 1 april 2018 tot en met 1 juli 2018.

De enquête is door 143 respondenten ingevuld. Zie voor de spreiding van de respondenten Figuur 1.



Figuur 1: Spreiding van de respondenten enquête.

2.2 Focusgroepen en interviews

Om verdieping te krijgen zijn er vier focusgroepen gehouden met vrijwilligers en beroepskrachten. In Tabel 4 is een overzicht weergegeven van de focusgroepen.

Tabel 4: Overzicht deelnemers focusgroepen

Provincie Noord-Holland 1	Taalhuis/bibliotheek	8 vrijwilligers (taalcoaches)
Provincie Noord-Holland 2	Vrijwilligersorganisatie / Buurt- en welzijnswerk	9 vrijwilligers (taalmaatjes)
Provincie Groningen	Vrijwilligersorganisatie / Taalhuis / ROC	6 vrijwilligers (taalcoaches)
Provincie Groningen	Beroepskrachten taalprojecten in gezinsproject, Taalhuis, docent NT2 ROC, Coördinator Vluchtelingenwerk	4 beroepskrachten

Naast de focusgroepen zijn er aanvullende interviews gehouden met vier beroepskrachten en vier vrijwilligers.

Beroepskrachten:

- Coördinator taalhuis in provincie Noord-Holland
- Coördinator taalhuis in provincie Drenthe
- Coördinator taalproject in provincie Groningen
- Coördinator taalproject in Noord-Brabant

Vrijwilligers:

- Vrijwilliger in Taalhuis verantwoordelijk voor de intake van deelnemers
- Vrijwilliger in taalhuis verantwoordelijk voor de match vrijwilliger en deelnemer
- Vrijwilliger in bibliotheek, taalmaatje in taalcafé
- Vrijwilliger als assistent van docent in ROC

De werving voor de focusgroepen en de interviews vond plaats aan de hand van een vraag uit de enquête waarbij kon worden aangegeven of men aan een focusgroep zou willen deelnemen. Bij één taalhuis is de werving via de coördinator gegaan.

Hoofdlijnen van de onderwerpen uit de enquête zijn ook gebruikt als gespreksleidraad voor de focusgroepen en de interviews met vrijwilligers en beroepskrachten.

De focusgroepen en interviews zijn met voice-recorder opgenomen en getranscribeerd. Alle deelnemers ontvingen vooraf schriftelijke informatie over het project en gaven schriftelijk toestemming voor deelname aan het onderzoek.

Voor de kwalitatieve verdieping is gesproken met in totaal 35 personen.

3.0 Resultaten enquête

3.1 Achtergrondgegevens respondenten

In totaal hebben 143 respondenten de enquête ingevuld: 94 onbetaalde vrijwilligers en 49 betaalde beroepskrachten. De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers was 62,5 jaar (sd = 10,5) en van de beroepskrachten 48,3 jaar (sd = 12,4). De gemiddelde leeftijden tussen deze twee groepen verschilden significant van elkaar ($F= 45,7$, Df 1 / 124, $p < .000$).

De meeste respondenten waren vrouw. Bij de vrijwilligers was dit percentage 69,1% vrouw en bij de beroepskrachten 81,6%.

Tabel 5: Organisaties van waaruit werkzaamheden plaatsvinden door respondenten (N=143).

Organisatie	N	percentage
Taalhuis, Taalpunt, of Bibliotheek	88	61,5
Taalaanbieder volwasseneneducatie / ROC	29	20,3
Vrijwilligersorganisatie	24	16,8
Gilde	6	4,2
Maatschappelijke organisatie of politieke partij	8	5,6
Samenspraak	3	2,1
Zorgorganisatie	1	0,7
Gemeente	4	2,8
Bedrijf	2	1,4
Anders	23	16,1
	188	131,5*

*Percentages tellen niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren.

Tabel 6: Functie in de taalorganisatie (N=143).

Functie	N	percentage
Docent (onbetaald / vrijwilliger)	22	15,4
Docent (betaald / beroepskracht)	25	17,5
Coördinator (onbetaald / vrijwilliger)	5	3,5
Coördinator (betaald / beroepskracht)	24	16,8
Ik help met taal in de klas en assisteer de docent (onbetaald / vrijwilliger)	10	7,0
Ik ondersteun mensen individueel met taal (onbetaald / vrijwilliger)	35	24,5
Ik ondersteun mensen met taal in een kleine groep (onbetaald / vrijwilliger)	17	11,9
Anders (projectleider, adviseur, manager, administratie)	5	3,5
	143	100,0

Tabel 7: Beroepsstatus van de respondenten

Functie	N	percentage
Ik ben student	0	0,0
Ik doe vrijwilligerswerk	39	29,8
Ik ben mantelzorger	6	4,6
Ik werk parttime (betaald)	37	28,2
Ik werk fulltime (betaald)	16	12,2
Ik ben zelfstandig ondernemer	9	6,9
Ik heb geen betaald werk en ben niet werkzoekend	15	11,5
Ik ben werkzoekend	5	3,8
Ik ben gepensioneerd	42	32,1
Geef ik liever geen antwoord op	3	2,3
	172	131,3*

*Percentages tellen niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren

De meeste vrijwilligers en beroepskrachten gaven aan betrokken te zijn bij taalleerders met een andere moedertaal dan Nederlands.

Tabel 8: Bij welke groep taalleerders bent u betrokken?

	Vrijwilligers (onbetaald)		Beroepskrachten (betaald)	
	N	percentage	N	percentage
Taalleerders met Nederlands als moedertaal (NT1)	10	10,6	2	4,1
Taalleerders met een ander moedertaal dan Nederlands (NT2)	64	68,1	24	49,0
Beide groepen (NT1 en NT2)	20	21,3	23	46,9
	94	100,0	49	100,0

Tabel 9: Hoogst behaalde opleidingsniveau van de respondenten

	Vrijwilligers (onbetaald)		Beroepskrachten (betaald)	
	N	percentage	N	percentage
Basisschool				
VMBO / MAVO	1	1,2		
HAVO / atheneum / gymnasium	15	17,6		
MBO	11	12,9	1	2,3
HBO	42	49,4	25	58,1
Universitair	16	18,8	17	39,5
	85	100,0	43	100,0

Van de beroepskrachten gaf 76% aan dat de gevolgde opleiding gerelateerd was aan de taken in de taalorganisatie. Van de vrijwilligers was dit 46%.

Tabel 10: Leefsituatie van respondenten

	Vrijwilligers (onbetaald)		Beroepskrachten (betaald)	
	N	percentage	N	percentage
Ik woon				
met partner zonder kinderen	46	59,7	19	46,3
met partner met kinderen	10	13,0	19	46,3
zonder partner zonder kinderen	15	19,5	2	4,9
zonder partner met kinderen	3	3,9	1	2,4
Anders, namelijk . . .	3	3,9		
Totaal	77	100,0	41	100,0

Tabel 11: Netto gezinsinkomen op maandbasis

	Vrijwilligers (onbetaald)		Beroepskrachten (betaald)	
	N	percentage	N	percentage
Inkomen				
< € 1.000	5	10,9		
€ 1.000 - € 2.000	13	28,3	5	17,9
€ 2.001 - € 3.000	10	21,7	3	10,7
€ 3.001 - € 4.000	13	28,3	7	25,0
€ 4.001 - € 5.000	4	8,7	9	32,1
> € 5.000	1	2,2	4	14,3
Totaal	46	100,0	28	100,9

Tabel 12: Kerkelijke gezindte of levensbeschouwelijke groepering

	Vrijwilligers (onbetaald)		Beroepskrachten (betaald)	
	N	percentage	N	percentage
geen	48	68,6	28	71,8
Christelijk	18	25,7	11	28,2
Islamitisch				
Anders, namelijk . . .	4	5,7		
Totaal	70	100,0	39	100,0

3.2 Taken en taakverdeling

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij hun werkzaamheden ervaren in de taalorganisatie.

Uitgelegd is dat met een taalorganisatie het taalproject of taal cursus bedoeld wordt waarbij de respondent betrokken is of mee samenwerkt. Dit kunnen ook meerdere organisaties zijn.

Tabel 13: Ervaringen vrijwilligers en beroepskrachten over taken en verdeling van taken

	Taken en taakverdeling	Vrijwilligers (onbetaald) N=94		Beroepskrachten (betaald) N=49		p
		M	SD	M	SD	
1	Taken van vrijwilligers en beroepskrachten in de taalorganisatie zijn goed op elkaar afgestemd.	3,7	0,9	4,2	0,8	*
2	Vrijwilligers hebben andere taken dan beroepskrachten.	3,9	1,0	4,6	0,8	***
3	Het zou goed zijn als vrijwilligers meer taken krijgen.	2,6	0,9	2,7	1,0	
4	Wat een beroepskracht doet, kan een vrijwilliger ook.	2,5	0,9	1,9	0,9	***
5	Vrijwilligers hebben belangrijkere taken dan beroepskrachten.	2,3	0,9	2,3	1,0	
6	Beroepskrachten hebben meer inspirerende taken dan vrijwilligers.	2,6	0,9	2,8	1,0	
7	Vrijwilligers in de organisatie hebben voldoende inspraak over hun taken.	3,7	0,9	3,8	0,9	
8	De taken die ik doe in de taalorganisatie passen goed bij me.	4,3	0,9	4,5	0,8	
9	Er wordt te veel bij vrijwilligers neergelegd.	2,7	1,0	2,9	1,2	
10	Sommige taken passen alleen bij een beroepskracht.	3,6	1,0	4,4	1,0	***

Antwoord categorieën: 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Zowel vrijwilligers en beroepskrachten vinden dat de taken bij hen passen. Beroepskrachten zijn van mening dat vrijwilligers andere taken hebben dan beroepskrachten en dat sommige taken alleen door een beroepskracht gedaan kunnen worden. Vrijwilligers zijn het meer met de stelling eens dat wat een beroepskracht doet, een vrijwilliger ook kan.

Algehele tevredenheid over de taakverdeling

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u over de taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten?', kon de tevredenheid op een tienpuntsschaal worden aangegeven (1 = zeer ontevreden tot en met 10 = zeer tevreden).

Vrijwilligers gaven de taakverdeling het rapportcijfer 7,0 (sd = 1,6) en beroepskrachten een 7,3 (sd = 1,3). Vrijwilligers en beroepskrachten verschillen niet significant van mening over de tevredenheid over de taken en de taakverdeling ($F=1,24$, Df 1/132, $p = .27$).

In Tabel 14 is de tevredenheid over de taakverdeling uitgesplitst per functie.

Tabel 14: gemiddelde tevredenheid over de taakverdeling uitgesplitst naar functie

Functie	Tevredenheid over de taakverdeling		
	M	SD	N
Docent (onbetaald / vrijwillig)	7,4	1,5	22
Docent (betaald / beroepskracht)	6,8	1,8	25
Coördinator (onbetaald / vrijwillig)	6,3	1,7	5
Coördinator (betaald / beroepskracht)	7,7	0,8	24
Vrijwilliger (onbetaald) assisteert docent	7,1	2,1	10
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt individueel met taal	6,9	1,5	35
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt in een kleine groep met taal	7,3	0,9	17

De betaalde coördinator is het meest tevreden over de taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De onbetaalde coördinator is het minst tevreden over de taakverdeling.

3.3 Samenwerking

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij de samenwerking ervaren tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Tabel 15: Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

	Samenwerking	Vrijwilligers (onbetaald) N=94		Beroepskrachten (betaald) N=49		p
		M	SD	M	SD	
1	Vrijwilligers en beroepskrachten werken goed samen.	3,8	0,9	4,3	0,6	**
2	Er is voldoende mogelijkheid voor vrijwilligers en beroepskracht om met elkaar te overleggen.	3,7	1,0	3,8	0,9	
3	In mijn taalorganisatie worden vrijwilligers gewaardeerd door beroepskrachten.	4,1	0,9	4,4	0,8	
4	In mijn taalorganisatie worden beroepskrachten gewaardeerd door vrijwilligers.	3,9	0,8	4,1	0,7	
5	Ik heb de indruk dat vrijwilligers en beroepskrachten hetzelfde doel hebben.	3,9	0,9	4,0	0,8	
6	Vrijwilligers leveren een grotere bijdrage aan de taalorganisatie dan beroepskrachten.	2,8	0,9	2,5	1,1	
7	Naar vrijwilligers wordt even goed geluisterd als naar betaalde beroepskrachten.	3,4	0,8	3,2	1,0	
8	Vrijwilligers zijn net zo professioneel als betaalde beroepskrachten.	2,9	1,0	2,7	1,2	
9	Het werk in de taalorganisatie kan niet gedaan zonder betaalde beroepskrachten.	3,7	1,0	4,3	1,1	**

Antwoord categorieën: 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Zowel vrijwilligers als beroepskrachten vinden dat vrijwilligers worden gewaardeerd in de organisatie. Over de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten zijn beroepskrachten positiever dan vrijwilligers. Ook over het feit dat betaalde beroepskrachten van cruciaal belang zijn, wordt door beroepskrachten zelf meer onderschreven dan door vrijwilligers.

Algehele tevredenheid over de samenwerking

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten?', kon de tevredenheid op een tienpuntsschaal worden aangegeven (1 = zeer ontevreden tot en met 10 = zeer tevreden).

Vrijwilligers gaven de samenwerking het rapportcijfer 7,2 (sd = 1,5) en beroepskrachten een 7,7 (sd = 1,0). Beroepskrachten zijn positiever over de samenwerking dan vrijwilligers. Verschil blijft echter klein en niet significant ($F=3,72$, Df 1/132, $p = .05$).

In Tabel 16 is de tevredenheid over de samenwerking uitgesplitst per functie.

Tabel 16: gemiddelde tevredenheid over de samenwerking uitgesplitst naar functie

Functie	Tevredenheid over de samenwerking		
	M	SD	N
Docent (onbetaald / vrijwillig)	7,6	1,5	22
Docent (betaald / beroepskracht)	7,2	1,5	25
Coördinator (onbetaald / vrijwillig)	6,8	1,5	5
Coördinator (betaald / beroepskracht)	7,9	0,7	24
Vrijwilliger (onbetaald) assisteert docent	7,8	1,5	10
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt individueel met taal	7,2	1,1	35
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt in een kleine groep met taal	6,8	1,7	17

De betaalde coördinator is het meest tevreden over de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De onbetaalde coördinator is het minst tevreden over de taakverdeling samen met de vrijwilliger die taal ondersteunt in een kleine groep.

3.4 Deskundigheid en deskundigheidsbevordering

Aan de respondenten is gevraagd naar hoe zij hun eigen deskundigheid met betrekking tot het uitvoeren van hun taken in de taalorganisatie ervaren. Ook de ondersteuning en deskundigheidsbevordering komt hierbij aan de orde.

Tabel 17: Ervaringen vrijwilligers en beroepskrachten op gebied van (deskundigheids)bevordering

	Deskundigheid en deskundigheidsbevordering	Vrijwilligers (onbetaald) N=94		Beroepskrachten (betaald) N=49		p
		M	SD	M	SD	
1	Deze taalorganisatie maakt in voldoende mate gebruik van de talenten van vrijwilligers.	3,7	0,8	3,7	0,8	
2	Er wordt voldoende nagevraagd waar medewerkers goed in zijn voordat ze worden ingezet.	3,4	0,9	3,5	1,0	
3	Elke vrijwilliger heeft een training gekregen om zijn of haar taak uit te voeren.	3,9	0,9	3,9	1,2	
4	Vrijwilligers worden ondersteund door een beroepskracht om het werk te doen.	3,5	1,0	4,3	0,7	***
5	Ik voel me deskundig genoeg om mijn taken uit te voeren.	4,0	0,9	4,6	0,6	***
6	Ik heb behoefte aan meer ondersteuning om mijn taken goed uit te kunnen voeren.	2,7	0,9	2,6	1,0	
7	Ik heb behoefte aan een aanvullende training/bijtscholing.	3,0	0,9	2,9	1,0	
8	Ik vind het niet goed als vrijwilligers taken uitvoeren die de beroepskracht dient te doen.	3,3	1,0	4,0	0,9	***
9	Ik voel me voldoende toegerust om iets te doen aan laaggeletterdheid.	4,0	0,8	4,1	0,9	
10	Ik word in voldoende mate ondersteund door een (andere) beroepskracht als ik vragen heb of tegen een probleem aan loop.	3,9	0,8	4,1	0,9	

Antwoord categorieën: 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Zowel beroepskrachten als vrijwilligers geven aan voldoende toegerust te zijn om te kunnen ondersteunen bij taal. Ook voelen ze zich deskundig genoeg om hun taken uit te voeren. Significante verschillen zijn er op het gebied van de geboden ondersteuning van vrijwilligers door de beroepskrachten. Beroepskrachten zijn daar positiever over dan de vrijwilligers zelf. Dit geldt ook voor de ervaren eigen deskundigheid om taken uit te voeren. Beroepskrachten zijn significant positiever over de eigen deskundigheid dan vrijwilligers. Tenslotte zien beroepskrachten een duidelijk onderscheid tussen de taken van beroepskrachten en die van vrijwilligers.

Algehele tevredenheid over de eigen deskundigheid

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u over uw eigen deskundigheid met betrekking tot het uitvoeren van uw taken in de taalorganisatie?', kon de tevredenheid op een tienpuntsschaal worden aangegeven (1 = zeer ontevreden tot en met 10 = zeer tevreden).

Vrijwilligers gaven de eigen deskundigheid het rapportcijfer 7,6 (sd = 0,9) en beroepskrachten een 7,7 (sd = 0,9). Gemeten met een rapportcijfer is er geen verschil in de tevredenheid over de eigen deskundigheid ($F=1,59$, Df 1/141, $p = .21$).

In Tabel 18 is de tevredenheid over de eigen deskundigheid met betrekking tot het uitvoeren van taken in de taalorganisatie uitgesplitst naar functie.

Tabel 18: gemiddelde tevredenheid over de eigen deskundigheid uitgesplitst naar functie

Functie	Tevredenheid over de eigen deskundigheid		
	M	SD	N
Docent (onbetaald / vrijwillig)	7,7	0,9	22
Docent (betaald / beroepskracht)	7,8	1,1	25
Coördinator (onbetaald / vrijwillig)	7,8	1,3	5
Coördinator (betaald / beroepskracht)	7,6	0,7	24
Vrijwilliger (onbetaald) assisteert docent	7,5	1,1	10
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt individueel met taal	7,4	0,9	35
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt in een kleine groep met taal	7,6	0,8	17

Respondenten zijn tevreden over hun eigen deskundigheid. De betaalde docent en de onbetaalde coördinator zijn het meest tevreden.

Algehele tevredenheid over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering in de taalorganisatie?', kon de tevredenheid op een tienpuntsschaal worden aangegeven (1 = zeer ontevreden tot en met 10 = zeer tevreden).

Vrijwilligers gaven de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering het rapportcijfer 6,9 (sd = 1,4) en beroepskrachten een 7,1 (sd = 1,4). Beroepskrachten en vrijwilligers waren in gelijke mate tevreden over de mogelijkheden van deskundigheidsbevordering ($F=0,94$, Df 1/137, $p = .34$).

In Tabel 19 is de tevredenheid over de eigen deskundigheid met betrekking tot de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering in de taalorganisatie uitgesplitst naar functie.

Tabel 19: gemiddelde tevredenheid over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering uitgesplitst naar functie

Functie	Tevredenheid over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering		
	M	SD	N
Docent (onbetaald / vrijwillig)	6,9	1,6	22
Docent (betaald / beroepskracht)	6,6	2,2	25
Coördinator (onbetaald / vrijwillig)	7,8	0,8	5
Coördinator (betaald / beroepskracht)	7,4	0,8	24
Vrijwilliger (onbetaald) assisteert docent	7,4	1,4	10
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt individueel met taal	6,8	1,2	35
Vrijwilliger (onbetaald) ondersteunt in een kleine groep met taal	6,8	1,0	17

De onbetaalde coördinator is het meest tevreden over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering in de taalorganisatie.

3.5 De toegevoegde waarde van vrijwilligers

Aan de respondenten is gevraagd naar hoe zij de toegevoegde waarde zien van vrijwilligers.

Tabel 20: Toegevoegde waarde van vrijwilligers

	Toegevoegde waarde van vrijwilligers	Vrijwilligers (onbetaald) N=94		Beroepskrachten (betaald) N=49		p
		M	SD	M	SD	
	Netwerkeffect					
1	De taalorganisatie maakt in voldoende mate gebruik van de contacten die ik heb.	3,2	0,7	3,8	1,0	**
2	Door mijn netwerk kan ik veel betekenen voor mensen die ondersteuning nodig hebben met taal.	3,3	0,7	4,0	0,9	***
3	Ik vertel anderen graag over mijn werk (bijvoorbeeld op verjaardagsfeestjes).	3,9	0,7	4,3	0,7	*
4	Ik beveel het werk wat ik doe ook aan bij anderen.	3,8	0,8	4,0	0,8	
	Nabijheid					
5	Beroepskrachten begrijpen mensen - die ondersteuning nodig hebben met taal - beter dan vrijwilligers.	2,4	0,8	2,6	0,9	
6	Taalleerders of cliënten die geholpen worden met taal, hebben een andere achtergrond dan ik.	4,0	0,8	4,0	0,9	
7	Vrijwilligers hebben eerder een persoonlijke 'klik' met taalleerders of cliënten dan beroepskrachten.	3,0	0,8	2,8	1,1	
	Bron van feedback					
8	Als ik goede ideeën heb, kan ik die in voldoende mate kwijt in de taalorganisatie.	3,6	0,9	4,0	0,9	**
9	Als ik het ergens niet mee eens ben, deel ik dat met de verantwoordelijke in de taalorganisatie.	3,8	0,7	4,1	0,8	
10	Er wordt in voldoende mate naar mij geluisterd.	3,6	0,9	4,0	1,0	
11	Ik vind dat ik voldoende inspraak heb in de taalorganisatie.	3,5	0,9	3,8	1,2	
12	In mijn omgeving (op feestjes bijvoorbeeld) hoor ik vaak hoe andere mensen denken over de organisatie waar ik werk.	2,7	0,9	2,9	1,0	
13	Ik durf in de organisatie voor mijn mening uit te komen.	4,0	0,8	4,3	0,9	*

	Relaties					
14	Ik heb een goed contact met de mensen die ondersteund worden met taal.	4,1	0,7	4,3	0,9	
15	Ik heb een goed contact met de (andere) beroepskrachten.	3,8	0,8	4,5	0,7	***
16	Ik heb een goed contact met de (andere) vrijwilligers.	3,7	0,8	4,2	0,9	**
17	Ik spreek ook met cliënten of taalleerders af buiten de officiële momenten.	2,7	1,2	2,4	1,1	
18	Ik spreek met de cliënten of taalleerders ook over andere dingen dan taal.	4,1	0,8	4,0	0,9	
19	Met de cliënten of taalleerders bespreek ik ook persoonlijke zaken.	3,5	1,0	3,2	1,0	
20	Als ik zou stoppen als medewerker van de taalorganisatie, zou ik nog steeds contact hebben met de mensen die ik help met taal.	2,9	0,9	2,7	1,2	
21	Ik zie degene die ik help met taal meer als vriend(in) dan als taalleerder of cursist.	2,6	0,9	1,8	0,9	***
22	Ik zou nog meer voor taalleerders of cliënten kunnen betekenen dan alleen helpen met taal.	3,3	0,9	3,4	1,0	
23	Ik zou mensen met wie ik werk nog veel meer dingen willen leren.	3,3	0,9	3,3	1,1	
	Voor- en na-traject					
24	Ik zorg ervoor dat laaggeletterden bij mijn taalorganisatie terecht komen.	3,3	0,9	3,7	1,1	
25	Mensen die vroeger door mijn organisatie zijn geholpen met taal, spreek ik nog regelmatig.	2,8	0,9	3,1	1,0	
26	Ik help cliënten of taalleerders soms nog met bepaalde dingen, ook als ze geen cursus of ondersteuning meer krijgen vanuit onze organisatie.	2,8	1,2	3,2	1,1	

Antwoord categorieën: 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens.

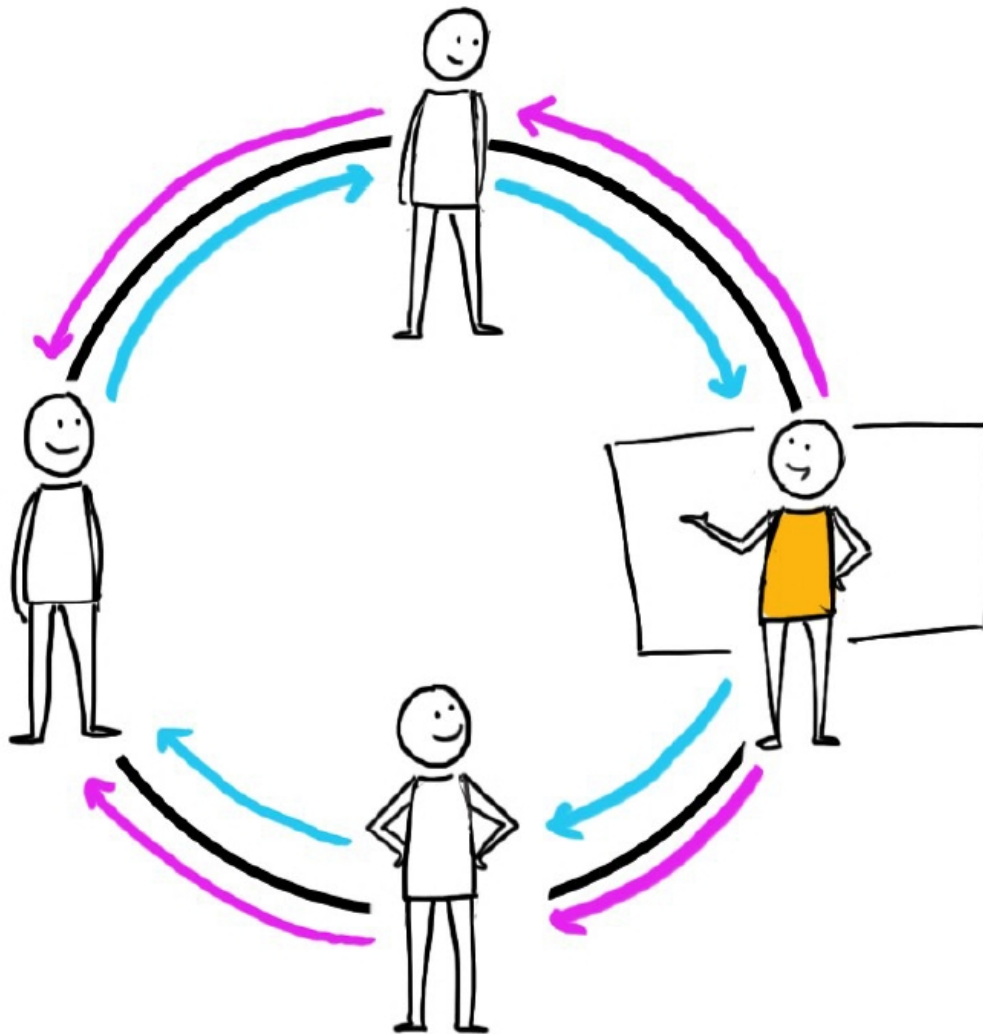
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

In de organisatie wordt meer gebruik gemaakt van de contacten en het netwerk van de beroepskrachten dan van de vrijwilligers.

Het meest positief zijn de vrijwilligers over het contact wat zij hebben met de deelnemers die ondersteund worden bij taal. Ook spreken zij in hun contacten over andere zaken dan alleen taal. Soms komt het voor dat vrijwilligers op vriendschappelijke voet verder gaan met de deelnemer. Vrijwilligers zien de deelnemer die met taal ondersteund wordt eerder als vriend of vriendin dan beroepskrachten.

De beroepskrachten voelen zich voldoende ondersteund door andere beroepskrachten, zoals bijvoorbeeld een teamleider of manager vanuit de Gemeente of welzijnsinstelling. Vrijwilligers zijn ook tevreden over het contact met de beroepskracht, maar zijn significant minder positief dan de beroepskrachten zelf. Dat geldt ook voor het contact met de vrijwilligers. Beroepskrachten zijn hier significant positiever over dan de vrijwilligers.

Vrijwilligers zijn gematigd positief over het inbrengen van goede ideeën en inspraak.
Beroepskrachten zijn significant positiever over de inbreng van goede ideeën en voor je mening uit
durven komen dan vrijwilligers.



3.6 Samenvatting resultaten Enquête

Achtergrondkenmerken

1. Vrijwilligers zijn hoogopgeleid en bijna de helft (46%) van de vrijwilligers heeft een opleiding gerelateerd aan de taken die zij uitvoeren.
2. De vrijwilligers zijn ouder dan de betaalde beroepskrachten. Vaak gaat het om gepensioneerden.
3. Vrijwilligers zijn meer divers dan beroepskrachten wat betreft opleiding, inkomen, gender en leefsituatie maar niet waarschijnlijk naar etniciteit.

Taken en taakverdeling

4. Vrijwilligers en beroepskrachten zijn redelijk tevreden over hun eigen taken en de onderlinge taakverdeling.
5. Beroepskrachten zijn enigszins positiever over taken en taakverdeling dan de vrijwilligers.
6. Beroepskrachten vinden onderscheid tussen taken van beroepskrachten en vrijwilligers belangrijker dan de vrijwilligers.
7. De betaalde coördinator is het meest tevreden over de taakverdeling. De onbetaalde coördinator is het minst tevreden.

Samenwerking

8. Vrijwilligers en beroepskrachten zijn redelijk tevreden over samenwerking.
9. Beroepskrachten zijn positiever over samenwerking dan de vrijwilligers.
10. De betaalde coördinator is het meest tevreden over de samenwerking. De onbetaalde coördinator is het minst tevreden.

Deskundigheid en deskundigheidsbevordering

11. Beroepskrachten zijn enigszins positiever over eigen deskundigheid dan de vrijwilligers.
12. Beroepskrachten zijn positiever over de ondersteuning die zij bieden aan de vrijwilligers dan de vrijwilligers zelf
13. Vrijwilligers en beroepskrachten voelen zich deskundig om taken uit te voeren.
14. Een vijfde deel van de respondenten (22%) noemt zichzelf 'docent (onbetaald)'.
15. Vrijwilligers hebben vaak een training gekregen (maar niet altijd).
16. Vrijwilligers en beroepskrachten zijn gematigd positief over de mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering.
17. Onbetaalde coördinatoren zijn het meest positief over de mogelijkheid voor deskundigheidsbevordering.

De toegevoegde waarde van vrijwilligers

18. Beroepskrachten zijn significant positiever over de inbreng van goede ideeën en voor je mening uit durven komen dan vrijwilligers.
19. In de organisatie wordt meer gebruik gemaakt van de contacten en het netwerk van de beroepskrachten dan van de vrijwilligers.

4.0 Resultaten Focusgroepen en interviews

Inleiding

De focusgroepen en interviews zijn met voice-recorder opgenomen. Het kwalitatieve materiaal is thematisch geanalyseerd aan de hand van de topiclijsten en de interviewleidraad (zie bijlage). De topiclijsten en de interviewleidraad zijn ontwikkeld aan de hand van de enquête en bevat dezelfde hoofdonderwerpen, zodat het verhaal achter de cijfers duidelijk wordt. Omdat de vragen in de focusgroepen en interviews open worden gesteld door de onderzoekers, kunnen er in de gesprekken ook aanverwante onderwerpen aan bod komen die van belang zijn.

Visie van de betaalde beroepskrachten (coördinatoren) over taakverdeling bij non-formele taalondersteuning

Betaalde coördinatoren (beroepskrachten) sturen in een taalorganisatie zoals een taalhuis een grote groep vrijwilligers aan. Vaak werken ze parttime en krijgen ze assistentie van een NT2 docent. Soms zijn er ook onbetaalde vrijwilligers coördinatoren aangesteld om het werk te verdelen. Zij geven ook trainingen en doen de intakegesprekken. Beroepskrachten ondersteunen en faciliteren de vrijwillige coördinatoren (als deze er zijn). Bij een organisatie vertelde een beroepskracht dat het soms moeilijk is om vrijwillige coördinatoren te vinden en te behouden. Soms is het ook behoorlijk wat werk als een vrijwillige coördinator vijftig vrijwilligers aanstuurt. Als een organisatie groeit, verschuift het praktisch uitvoerende werk naar het coachen en ondersteunen van vrijwilligers en voor sommige mensen wordt dan de druk en de verantwoordelijkheid te groot. In deze organisatie zouden drie van de vier vrijwillige coördinatoren binnenkort vertrekken.

Een coördinator (betaalde beroepskracht) van een groot taalproject vertelt tevreden te zijn over de taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Het is voor de coördinator belangrijk voldoende aandacht te kunnen geven aan de vrijwilligers omdat de vrijwilligers daadwerkelijk de ondersteuning bieden aan mensen met een taalvraag. Als een vrijwilliger zich aanmeldt wordt in een intakegesprek of kennismakingsgesprek gekeken of het werk bij de vrijwilliger past en wat de vrijwilliger ervoor zichzelf uit wil halen. Vervolgens is er een koppelingsgesprek met de vrijwilliger en degene die ondersteuning bij taal nodig heeft (deelnemer). Doorgaans spreken beiden elke week af voor 1 of 2 uren in een publieke ruimte zoals de bibliotheek. In sommige taalhuizen is dat verplicht. Voor NT1 deelnemers wordt daar wel een uitzondering voor gemaakt omdat zij niet zichtbaar in hun eigen dorp in de bibliotheek les willen krijgen. De bedoeling is doorgaans het contact één jaar voort te zetten en daarna af te sluiten.

Inburgeren

Vanuit sommige taalhuizen of vanuit taalprojecten van Humanitas of vluchtelingenwerk gaat het vaak om het ondersteunen van nieuwkomers die een inburgering achter de rug hebben. In principe moet iemand al een beetje Nederlands kennen om gekoppeld te kunnen worden aan een taalcoach. Als iemand de Nederlandse taal nog helemaal niet beheerst moet eerst de verplichte (en betaalde) inburgeringscursus gedaan worden, meestal op een ROC. De lessen worden gegeven door een NT2-docenten. Deze docenten maken soms gebruik maakt van vrijwilligers die in de klas assisteren. Er is veel kritiek op deze dure opleidingen. Soms worden deelnemers achter de computer gezet. De groepen zijn groot en er is weinig individuele aandacht. Een coördinator zegt: “*Wat ik vaak hoor is*

dat cursisten achter de computer gezet worden, zo van, ga maar beginnen. Dat is natuurlijk moeilijk voor ze. En als er dan iemand naast zit ook uit Eritrea, dan ga je gezellig zitten praten. Ze krijgen gewon te weinig begeleiding.”

Veel nieuwkomers zijn na zo'n opleiding de taal nog niet machtig. Velen haken ook af. Het hele systeem van inburgering gaat in 2020 ook helemaal veranderen. Een coördinator zei dat het hele systeem slechter is dan vroeger. Nieuwkomers zijn soms jarenlang in onzekerheid over hun status. In die tijd mogen ze niet werken en niet leren. Als ze dan na drie jaar de taal 'moeten' leren is de fut eruit. Nieuwkomers knallen massaal uit de inburgeringscursussen die ze niet halen. Er wordt veel ondersteuning gegeven aan mensen die nooit hun inburgeringsexamen hebben gehaald of er nog niet aan zijn begonnen.

Een beroepskracht zegt: *“Er is vrij veel afwezigheid in de lessen die de cursisten krijgen. Soms staat de taal leren op een tweede plan. Ze zijn bezig met gezinshereniging en met hun rijbewijs halen.”*

Beroepskrachten vinden het belangrijk dat het verwachtingspatroon in de richting van 'dankbaarheid' niet te hoog moet liggen. Dat gebeurt bij vrijwilligers in het vluchtelingenwerk die bijvoorbeeld veel gaan regelen voor een cliënt en teleurgesteld zijn als de persoon zelf niet in actie komt of gaat verhuizen en niets meer van zich laat horen: *“Het is sowieso niet goed als de vrijwilliger de regie neemt en direct alles begint te regelen voor iemand.”*

Een beroepskracht heeft ook weleens een klacht gekregen van een statushouder over een vrijwilliger: *“De vrijwilliger was te overheersend en van deze persoon hebben we dan ook afscheid moeten nemen.”*

De beroepskrachten hameren erop bij vrijwilligers dat gelijkwaardigheid heel belangrijk is.

NT2 en NT1

Een beroepskracht van een taalhuis vertelt: *“We hebben hier van alles, van herders die nog nooit naar school zijn geweest tot mensen met academische titels en alles daartussen. Nederlandse laaggeletterden zijn moeilijk te vinden. Die komen niet in een bibliotheek want daar hebben ze niets te zoeken. Voor deze groep openen we taalpunten in wijkcentra, waar je bij wijze van spreken ook yoga kan volgen”*

Over de groep NT1 laaggeletterden zegt een beroepskracht: *“Bij Nederlandse laaggeletterden speelt ook schaamte een rol. Bij hen spelen vaak ook andere problemen. Soms hebben ze geen tijd om zich over het taalprobleem te bekommeren. Die laaggeletterdheid is misschien lastig, maar daar dealen ze hun hele leven al mee. Ze zitten niet om een oplossing te springen.”*

Vrijwilligers zijn tevreden met het werk wat zij doen. Zij doen dit uit overtuiging en om iemand te helpen. Alle vrijwilligers vormen een koppel met een deelnemer, iemand die beter Nederlands wil leren om wat voor reden dan ook. Soms gaat het zelfs om rijke expats. De coördinator zegt: *‘Voor de gemeente maakt het niet uit wat de oorzaak is van een taalachterstand, dus we helpen zowel nieuwkomers als autochtone mensen als expats’*. Vrijwilligers vinden het soms bezwaarlijk als de expats 'te rijk' zijn.

Contact met vrijwilligers

Meerdere beroepskrachten zeggen dat het belangrijk is het contact met vrijwilligers goed te houden. Dat gebeurt door regelmatig te bellen of te mailen met de vraag hoe het gaat en voldoende intervisiemomenten in te plannen, activiteiten te organiseren, een inloopspreekuur te hebben voor vragen en oog te hebben voor deskundigheidsbevordering. Een beroepskracht zegt dat de

begeleiding- en kennisoverdracht van vrijwilligers een speerpunt is. Soms hebben vrijwilligers wel een achtergrond in het onderwijs, maar lesgeven aan volwassenen is iets anders dan lesgeven aan kinderen of jongeren. De beroepskracht vertelt dat er een grote kast met materialen op kantoor is, waar vrijwilligers gebruik van mogen maken. Ook is er dan ruimte voor de vrijwilligers om met de *beroepskracht een gesprek te hebben. Informele gesprekken zijn belangrijk, dat betekent ook 'gemakkelijk bereikbaar zijn'.*

Volgens de coördinatoren worden de georganiseerde Intervisiebijeenkomsten wisselend bezocht. Vaak zijn het dezelfde vrijwilligers die daarop afkomen.

Samenwerken

Taalondersteuning wordt gegeven door bibliotheken, taalhuizen, taalcafés, vluchtelingenwerk, buurtwerk etc. Het is een versnipperd landschap. Beroepskrachten zien ook de noodzaak om samen te werken. Taalhuizen niet non-formele taalondersteuning bieden werken graag samen met andere organisaties zoals bijvoorbeeld vluchtelingenwerk. Met het eventueel uitwisselen van vrijwilligers kan kennis worden opgedaan over taal maar ook over culturele aspecten die van belang zijn voor de bejegening van de deelnemer.

In het noorden van het land werkt het taalhuis onder andere samen met vrijwilligers vanuit de kerk.

Taakverdeling beroepskrachten en vrijwilligers

Volgens beroepskrachten is de verdeling van taken zoals die nu is prima. Op de vraag of vrijwilligers ook de taken van beroepskrachten zouden kunnen doen wordt gewezen op de diversiteit van de vrijwilligers. Zo hebben mensen met een onderwijsachtergrond bijvoorbeeld meer verstand van materialen. Deze mensen worden vanwege hun didactische achtergrond meer ingezet om les te geven aan kleine groepjes. Bij de één op één begeleiding is dat anders. De beroepskracht zegt echter dat altijd een professional de match maakt van taalcoach en mensen met een taalvraag: *"... omdat wij natuurlijk alle intakegesprekken hebben met de vrijwilligers en de taalmaatjes, dus ook de mensen die een taalvraag hebben. Dus we hebben er al een gezicht bij en daarom willen we die matches ook maken."*

Deze werkwijze is niet bij alle organisaties waar taalondersteuning wordt gegeven hetzelfde. In sommige organisaties wordt dit werk ook door een vrijwilliger gedaan.

Als er met vrijwillige coördinatoren wordt gewerkt in de organisatie die de uitvoerende vrijwilligers aansturen, heeft de beroepskracht soms weinig te maken met de uitvoerende vrijwilligers.

Om de continuïteit te waarborgen moeten beroepskrachten soms inspringen als vrijwilligers niet meer beschikbaar zijn.

Op de vraag of vrijwilligers dezelfde taken zouden kunnen uitvoeren als een beroepskracht zegt de beroepskracht: *"Kan misschien wel, maar het is niet wenselijk. Ik ben heel erg voor een duidelijk onderscheid tussen taken van vrijwilligers en die van beroepskrachten. Zorgen voor randvoorwaarden, subsidies aanvragen en thema-avonden organiseren is echt een beroepskracht ding. Ieder geval het programma vaststellen, dat is echt wel een taak voor beroepskrachten."*

Het aansturen van vrijwilligers en samenwerking

Soms is het aansturen van vrijwilligers niet gemakkelijk. Een coördinator zegt hierover: *"Je komt mensen tegen die niet altijd dezelfde mening hebben als jij of die een sterke visie hebben en daardoor wat lastiger te ondersteunen zijn, of aan te sturen. We hebben een bepaalde werkwijze vanuit de*

organisatie die we ook uitdragen. Dat is de keuze die je maakt als vrijwilliger. De vrijwilliger is eigenlijk ook een ambassadeur, dus er zijn wel bepaalde regels waar je je aan moet houden. Daar houden we ons als professionals ook aan vast, zo van, dit is de wijze waarop we werken en als dat niet bij je past dan is deze organisatie misschien niet iets voor jou."

Beroepskrachten zijn doorgaans van mening dat de vrijwilligers betrokken en gemotiveerd zijn. De vrijwilligers hebben een zelfstandige taak omdat ze zelf met een taalmaatje op stap gaan en 'de dingen moeten oppakken'.

Beroepskrachten proberen er 'gewoon te zijn' voor de vrijwilligers en de drempels voor een praatje te maken zo laag mogelijk te houden. Beroepskrachten vinden de samenwerking doorgaans goed: *"Ik merk dat als er dingen zijn of als vrijwilligers dingen nodig hebben of vragen hebben, ze ons goed weten te vinden."*

Moeilijk voor beroepskrachten

Coördinatoren kunnen vaak sparren met leidinggevendenden vanuit de gemeente of een welzijnsinstelling. Op provinciaal niveau kunnen taalhuiscoördinatoren ook met elkaar ervaringen uitwisselen en praten over thema's als 'Hoe houd je de vrijwilliger vast?' Het is vaak een groot probleem als goede vrijwilligers vertrekken.

Beroepskrachten willen liever geen vrijwilligers die deelnemers 'zielig' vinden, Ook lukt het vaak niet met vrijwilligers die zeer vastomlijnde ideeën hebben over hoe iemand moet leren.

Een coördinator heeft vroeger betaalde mensen aangestuurd. Ze vindt het met vrijwilligers totaal anders. Je kunt niet dezelfde eisen stellen. Ook de bejegening is anders.

Beroepskrachten hebben een drukken baan met veel regel. Ze denken dat veel taken bij hen zelf liggen en dat vrijwilligers daar niet voor gemotiveerd zijn of zouden kunnen. Een beroepskracht zegt dan ook: *'Mijn werk betekent veel regelen. Het is druk en er komt veel op je af. Ik zou mijn werk niet graag als vrijwilliger willen doen'.*

Een coördinator geeft aan vrijwilligers meestal geen behoefte hebben om ook coördinatorachtige taken te doen. Een goede vrijwilliger kan bijvoorbeeld wel eens het inloopsprek uur overnemen als de coördinator druk is of vakantie heeft.

Beroepskrachten hebben in de regel weinig met taalmaatjes te maken, maar zijn soms in het verleden ook taalcoach geweest. Net als bij vrijwilligers heeft dat soms tot blijvende contacten geleid: *"Ik kwam hem later tegen op de moestuin die hij ook bleek te hebben en nu wisselen we plantjes uit"*. Ook is er iemand uit Syrië die heeft aangeboden om in zich in de bibliotheek te ontfermen over de nieuwe sectie Arabische literatuur. De beroepskracht heeft haar contacten aangewend met de bibliotheek om dit van de grond te krijgen: *"Je gebruikt je netwerk ook weer voor hem. Het was zo'n mooi initiatief."*

Een beroepskracht waarschuwt voor bureaucratie. *"Ik heb vroeger als vrijwilliger in NT1 gewerkt. Dat was heel los en er waren veel verschillende activiteiten. We deden lezen, schrijven vanuit de mensen zelf. Nu ben ik geïnstrueerd. Volgend jaar ga ik ook Basisvaardigheden doen. Een heel strak programma. Ik denk dan, daar zitten de mensen niet op te wachten. Er wordt gezegd als je dat niveau niet haalt, is het niet goed genoeg, maar misschien is het heel bruikbaar voor die persoon in zijn leven."*

Deskundigheid van beroepskrachten en vrijwilligers in taalhuizen

Beroepskrachten voelen zich deskundig genoeg om met vrijwilligers om te gaan: *“Ik heb vroeger in de bedrijfswereld teams van vijftien mensen aangestuurd. Ik ben niet iemand die gaat voorschrijven. We praten er over wat er gedaan moet worden. Veel mensen zijn hoog opgeleid. Ze weten wat er gedaan moet worden en wat er van hem verwacht wordt.”*

De vrijwilligers worden voor hun taken getraind, soms door Stichting Lezen & Schrijven of door een NT2 docent van het ROC. Deze trainingen zijn niet verplicht, maar worden door de beroepskrachten sterk aangeraden om te volgen (vier sessies van drie uur): *“Dus eigenlijk wordt die training gewoon door iedereen gevolgd.”* Een andere beroepskracht zegt eveneens dat de training niet verplicht is, maar wel door de meeste vrijwilligers wordt gevolgd. De beroepskracht zegt: *“Veel mensen die dit gaan doen, komen uit het onderwijs. Dus als mensen van zichzelf vinden dat ze het allemaal al weten ... ja, maar iedereen heeft wat te leren, ook al gaat het over iets waar je in principe al ervaring mee hebt.”*

De intervisiebijeenkomsten worden wisselend bezocht: *“Het zijn vaak dezelfde mensen die daarop afkomen.”*

Een beroepskracht vertelt dat er geen georganiseerde intervisie plaatsvindt: *“Je kunt een vrijwilliger niets verplichten, maar als je iets vrijblijvends organiseert, zoals intervisie. Dan is onze ervaring dat de opkomst heel laag is, waardoor de neiging om het opnieuw te doen ook niet zo groot is.”*

Rol van de gemeente

De beroepskracht zegt dat de taalcoach en het taalmaatje na een half jaar tot een jaar een evaluatieformulier moeten ondertekenen. Het is een soort coachingsverklaring, waarin bevestigd wordt dat dat de taalkoppels langer dan een half jaar met elkaar hebben gewekt. Na een jaar wordt gecommuniceerd met de vrijwilliger *“Weet u al dat u 12 maanden bezig bent en wat ons betreft mag u het afsluiten zodat wij u weer kunnen koppelen aan een ander maatje”*. De beroepskracht zegt: *“Het formulier is bedoeld om tegenover de gemeente te verantwoorden wat we doen. De gemeente heeft aangegeven dat ze van een zeker aantal koppels verklaringen wil hebben. Dat vormt ook de basis waarop wij subsidie krijgen en waarop het taalhuis draait.”*

Toegevoegde waarde van vrijwilligers

Een beroepskracht zegt dat de vrijwilligers een grote meerwaarde hebben: *“Zij komen echt als een soort buurman of buurvrouw bij wijze van spreken. Dus de gelijkwaardigheid is het allerbelangrijkste.”*

Vrijwilligers zijn van grote waarde volgens de beroepskrachten. Ze gaan relaxter en vrijer met deelnemers om dan een formele docent. Bovendien wordt de één-op-één begeleiding van vrijwilliger en deelnemer erg gewaardeerd. Eén-op-één begeleiding is niet iets wat een betaalde beroepskracht kan bieden.

Visie van de vrijwilligers

Het traject van koppels taalcoaches en taalmaatjes

Bij de informele ondersteuning om beter Nederlands te leren worden vrijwilligers (taalcoaches) gekoppeld aan mensen die ondersteuning vragen bij taal. Soms wordt een taaltest gedaan bij de taalmaatjes die om ondersteuning vragen om hun niveau in te schatten. Het is de bedoeling dat

mensen wel al Nederlands kunnen spreken, anders worden ze verwezen naar een ROC. Ook worden er bij de intake vragenlijsten gebruikt om een goede match te kunnen maken tussen taalcoach en taalmaatje. Het gaat het om wanneer iemand beschikbaar is, maar ook of iemand rookt of niet tegen huisdieren kan, niet te ver weg woont en soms ook een voorkeur heeft voor een vrouw of een man, wel of geen kinderen heeft, of laag- of hoger opgeleid is. Een koppelaar zegt: *“Sommige vrijwilligers willen iemand waar ze een behoorlijk gesprek mee kunnen voeren en anderen willen iemand die ze vanaf de grond kunnen helpen, bijvoorbeeld begeleiden naar een inburgeringsexamen. We zijn geen leraren, maar sommige vrijwilligers hebben een onderwijsachtergrond en vinden dat heel leuk, maar dat zijn enkelingen.”*

Bij een taalhuis waren er veel vrijwilligers die het liefst contact hadden met een hoogopgeleid persoon. Een laagopgeleid persoon wordt als heel moeilijk om te begeleiden ervaren. Als de match rond is worden er doelen geformuleerd wat de taallearder wil bereiken. ‘Beter Nederlands leren spreken’ is te algemeen. Er worden specifieke doelen opgesteld zoals bijvoorbeeld ‘boodschappen kunnen doen’, ‘een gesprek voeren met de dokter’ etc. In sommige taalhuizen is het geregeld dat de vrijwilligers worden gebeld na drie of zes maanden met de vraag ‘Hoe gaat het?’ Vrijwilligers vinden dat bijzonder prettig.

Het afronden van het traject

Soms wordt er bij een taalhuis na een jaar een evaluatieformulier getekend door de taalcoach en taalmaatje, waarbij het traject is afgerond. Het taalhuis sluit dan ook dit contact af. Dit heeft met subsidie vanuit de gemeenten te maken. Er moet worden aangetoond dat er taalmaatjes in duo’s aan de slag zijn geweest. Een vrijwilliger zegt: *“Bij ons in het systeem eindigt het na een jaar bij wijze van spreken en dat heeft met de computer en de gemeente te maken. Dan ben je officieel geen koppel meer.”*

Als taalcoach en vrijwilliger door willen gaan na één jaar, doen zij dat los van de bemoeienis van het taalhuis. Omdat er veel vraag is naar ondersteuning bij taal is het niet wenselijk dat de ondersteuning jarenlang duurt. De meeste vrijwilligers laten de ondersteuning wel langer doorlopen dan één jaar. Soms schrikken deelnemers ervan als ze horen dat de begeleiding ophoudt na een jaar, ook al is dit vooraf aangekondigd. Vaak wordt door vrijwilligers ook andere ondersteuning geboden zoals een formulier invullen, meegaan naar de dokter, helpen om een baan te vinden.

Soms horen vrijwilligers na een telefoontje na drie maanden met ‘Hoe gaat het?’ nooit meer iets van de organisatie. Ze voelen zich dan wel los gelaten. Ze zijn daar minder tevreden over, maar bedenken dan zelf dat ze dit werk doen om mensen te helpen.

Een vrijwilliger die de taalcoaches en koppels koppelt zegt: *“Na een jaar word je officieel als koppel uitgeschreven, volgens mij heeft dat met subsidie te maken. Ik ben nu bezig met het doorlopen van de oude mappen en dan kom je koppels tegen die vijf jaar hebben samen gewerkt. Vroeger was dit minder streng en controleerden we dat niet zo. Toen hadden we ook iets meer taalcoaches heb ik het gevoel. Op het ogenblik hebben we eigenlijk iets te kort. Ik heb weleens het gevoel dat ze het te bureaucratisch vinden met die koppelingsgesprekken en klankbordbijeenkomsten. Bij de oudere taalcoaches heb ik het gevoel dat ze zich een beetje ingesnoerd voelen.”*

Bij een andere taalorganisatie is de match 1,5 jaar. De beroepskracht zegt hierover: *“Na anderhalf jaar vragen we hoe het gaat. Is er voortuitgang en kan diegene nu zelfstandig verder? We hebben genoeg taalmaatjes die na anderhalf jaar zeggen, we gaan samen door en spreken wat minder vaak af. Dat gebeurt regelmatig, want het gaat niet alleen om het ontwikkelen van de Nederlandse taal,*

maar je creëert ook een nieuw netwerk voor mensen, zowel voor vrijwilligers die misschien eenzaam zijn, als voor mensen die graag met een Nederlandse burger in contact komen. Dat betekent echter wel dat wij die match uit het systeem halen.”

Rol van de gemeente

Een vrijwilliger die taalcoaches en taalmaatje koppelt zegt over de rol van de gemeenten: *“Dat er allerlei dingen moeten, werkt niet bij vrijwilligerswerk. Zodra de gemeente er zich meer mee gaat bemoeien worden er meer eisen gesteld aan bijscholing en regelmatig cijfers geven. Hoe moet je vrijwilligers vasthouden, dat is misschien wel het probleem. Wordt die kring van vrijwilligers niet kleiner naarmate de bemoeienis van de gemeente groter wordt?”*

Distantie en nabijheid

Vrijwilligers hebben geleerd in de training enige distantie te bewaren. Dat betekent dat je niet op verjaardagen komt, wel het bezoek aan de dokter mag voorbereiden, maar niet mee de spreekkamer ingaat. In sommige taalhuizen wordt het niet wenselijk geacht dat je de taalondersteuning bij de mensen thuis geeft.

Regelmatig gebeurt het dat vrijwilligers wel naar verjaardagen of huwelijken van deelnemers gaan. Ook hebben de vrijwilligers de deelnemers wel eens bij hen thuis uitgenodigd. Een deelnemer introduceren in je eigen vriendenkring gaat de meesten te ver. Sommige vrijwilligers houden afstand. Een vrijwilliger is even gestopt omdat ze teveel als een maatschappelijk werker aan de gang was. De deelnemer zei: *‘Jij bent mijn zus’*. De vrijwilliger vond het niet prettig dat dit zo ervaren werd door de deelnemer. Ze vraagt zich af of ze iets fout doet. Bij nieuwkomers is vaak sprake van veel problemen zoals schulden, armoede, werkloosheid etc. Een vrijwilliger die dit soort werk al twintig jaar doet, zegt dat dat ze er hele goede vrienden aan heeft overgehouden. Dat gebeurt natuurlijk niet bij elke match.

In een focusgroep zeiden de vrijwilligers allemaal afstand te houden tot de deelnemers die ondersteund worden bij taal. Eén vrouw zei iets anders: *‘Zo ben ik niet. Ik kan alleen maar doen zoals ik ben. Ik raak met deze mensen bevriend en ga met ze om en dat heeft nooit problemen opgeleverd.’* Een andere vrijwilliger zegt: *“De dames die ik de taal heb geleerd zitten nog steeds in mijn cirkel, die zie ik nog steeds. Ja, sociaal word je een steunpunt.”*

Docent zijn of niet

Op de stelling dat vrijwilligers zich geen docenten mogen noemen of mogen voelen zegt één vrijwilliger: *‘Dat vind ik onaardig. Als ik het verschil tussen liggen en leggen moet uitleggen, voel ik me zeker wel een docent’*. Ook een coördinator zegt: *“Je ontkomt er niet aan dat je af en toe docent bent.”*

Een beroepskracht zegt hierover: *“Ik zeg altijd tegen vrijwilligers: lesgeven gebeurt in de klas en taalcoaching dat doe jij.”*

Vrijwilligers hebben ook in de training te horen gekregen dat zij geen docent zijn en zich ook niet zo mogen voordoen. Volgens de vrijwilligers is een docent iemand die de doelen volgt vanuit een methode en niet vanuit een persoon: *‘Ik volg de doelen van de deelnemer’*. Ook is een docent volgens hen iemand die voor de klas staat en niet één-op-één- begeleiding geeft. Een vrijwilliger zegt over taalmaatjes: *“De één wil oefenen met praten en de andere mensen hebben moeite met grammatica en willen daarmee geholpen worden.”* Een vrijwilliger zegt zich totaal geen docent te

voelen: *“Docenten doen meer klassikaal. Ik geef ook nooit huiswerk mee, daar heb ik slechte ervaringen mee en daar ben ik mee gekapt.”*

Eén van de vrijwilligers werkt zowel bij een taalhuis als bij een ROC als vrijwilliger: *“Een deel van de les gaat klassikaal en op een gegeven moment ga je met een groepje werken. Ik ben echt assistent. Dat is mijn rol. Ik word wel gewaardeerd, want de docent zegt dat ze dit niet zou kunnen doen zonder mijn hulp.”*

Waardering

De vrijwilligers ervaren waardering van de deelnemers. Dat vinden zij het belangrijkste. Waardering is niet vanzelfsprekend want sommige deelnemers zijn niet gemotiveerd vaak door allerlei andere problemen die voorrang hebben.

Het is wisselend of vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door de organisatie. Vaak is er wel een jaarlijks feest waarbij er flink wordt uitgetapt. Een boekenbon één keer per jaar zouden ze wel op prijs stellen. Door deel te nemen aan de focusgroepen krijgen ze ook een boekenbon van 20 euro. Dat wordt bijzonder op prijs gesteld. Ze vinden het soms jammer dat er geen mogelijkheden zijn om onkosten vergoed te krijgen. Een vrijwilliger zegt: *“Laatst werd er door een overkoepelende organisatie iets leuk georganiseerd, een gezamenlijke stadswandeling. Toen wilden we aan het eind ergens koffie drinken, toen werd er gezegd ‘Wie betaalt dat?’ Deelnemers hebben vaak geen geld op zak.”* Een vrijwilliger zegt: *‘Je kunt niet met deelnemers naar de Martinitoren als dat 1 euro entree kost. Wat zou het fijn zijn als er een klein budget is dat je met een groepje een kopje koffie kan gaan drinken.’*

Taakverdeling

Vrijwilligers zijn tevreden over de taken die zij uitvoeren, omdat zij daar zelf voor kiezen. Ze houden van taal, het contact met mensen en willen mensen graag helpen. Ze zien graag dat de beroepskracht zorgt voor continuïteit van het werk en het werk ondersteunt.

Een vrijwilliger zegt dat het na een tijd moeilijk was dat er geen teamleider was: *“...de teamleider stopte en heb ik een hele tijd niemand gehad en daar heb ik bezwaar gemaakt. Zo houd ik geen voeling met [naam organisatie], wel met cliënten, mijn maatjes, maar niet met de organisatie.”*

Een ander zegt: *“Ik heb een keer twaalf maanden niets gehoord van [naam organisatie]. Dan voel je wel eens, voor wie ben ik bezig, ik kan wel voor mezelf beginnen. Toen ben ik na dertien maanden maar eens gaan bellen.”*

Een vrijwilliger zegt dat hij ook een tijd teamleider is geweest (onbetaalde coördinator): *“...maar toen ik zag de hoeveelheid werk die daar aan vast zat, dacht ik: ‘...dat is niet te doen. Het is ook niet het leukste deel van de taak. Het is niet echt contact, het gewoon zakelijk afspreken. Ik ben bang dat dat beter gedaan kan worden door een betaalde kracht.’*

Moeilijk voor vrijwilligers

Vrijwilligers vinden het moeilijk als een deelnemer niet gemotiveerd is, zich niet aan afspraken houdt, niet op komt dagen en nooit huiswerk maakt. Sommige vrijwilligers zijn er mee opgehouden om huiswerk op te geven aan de deelnemers. In de training wordt hier wel aandacht aanbesteed.

Sommige vrijwilligers gaan niet naar de coördinator als het niet lukt met een deelnemer, maar proberen zelf een oplossing te vinden: *“Nee, die was er op dat moment niet. Ik probeer dan toch zelf iets te zoeken, want dan denk ik : misschien geef ik haar de verkeerde opdrachten mee.”*

Andere vrijwilligers hebben wel zaken met de coördinator besproken als dingen niet goed liepen.

Van Inspraak en samenwerking met beroepskracht

Vrijwilligers hebben het idee dat ze altijd terecht kunnen bij de coördinator. Ze zijn niet kritisch dat er niet naar hun geluisterd wordt. Een beroepskracht zegt dat de vrijwilligers altijd kunnen bellen. Ook als ze op vakantie is. Ze regelt dan een oplossing. Eén vrijwilliger zegt hierover dat het niet genoeg is als je zegt ‘dat je altijd mag bellen’. Ook dan is namelijk de drempel hoog.

Een vrijwilliger had als idee geopperd dat het waarschijnlijk handig is als vrijwilligers een groepje van drie deelnemers hebben. Dat is voor de deelnemers ook gezelliger en ze kunnen met elkaar Nederlands praten. Daar werd door de coördinator verder niet veel mee gedaan. De vrijwilliger denkt dat het met subsidie te maken heeft dat dit niet kan.

Ok heeft een vrijwilliger aangevochten dat je persé in de bibliotheek moet afspreken. De vrijwilliger vindt bij iemand thuis afspreken gemakkelijker. De coördinator gaat kijken of er iets aan de regels gedaan kan worden.

Materiaal en onkosten

In een bepaald taalhuis zijn de vrijwilligers overstelpt met materiaal en boeken. Ze missen daar meer het verhaal erachter. Je krijgt heel veel met een boodschap: *‘Zoek het maar uit’*. In een ander taalhuis zijn er alleen maar kopieën van fotokopieën. De vrijwilligers vinden dat armoedig en niet professioneel. Ze zien dit als een groot verbeterpunt.

Eén vrijwilliger knipt uit reclamefolder plaatjes en maakt een boek met het woord het erbij. Een andere vrijwilliger heeft liever het Van Dale beeldwoordenboek. Hij heeft zelf materiaal aangeschaft om te gebruiken.

Beloning en motivatie

In principe worden de vrijwilligers niet betaald. Soms krijgen vrijwilligers die de balie bemensen of de koppeling verzorgen tussen vrijwilliger en taalmaatje wel een vergoeding van drie euro per uur. Zij werken op het bureau. Dat geldt niet voor de taalcoaches. Een vrijwilliger zegt: *“Ik ken wel clubs waar ze met boekenbonnen werken, maar daar is bij ons geen budget voor vanuit de gemeenten.”*

Een andere vrijwilliger zegt: *“In principe krijg je energie van het vrijwilligerswerk en heb je de centjes niet nodig. Je hebt een ander doel waar je het voor doet.”*

Vrijwilliger aan de balie zegt dat er bijna nooit een vrijwilliger informeert naar beloning of financiën. *“Er was wel eens iemand die reiskostenvergoeding wilde. Dat doen we niet. Beiden wonen in dezelfde plaats. Zo groot is het hier niet.”*

Vrijwilligers vinden niet dat beroepskrachten het ook vrijwillig moeten doen: *“Nee nou, beroepskrachten heb je wel nodig. Ze moeten wel iets toevoegen op een goede manier, zodat iedereen er wat aan heeft.”*

Training

Er is een min of meer verplichte training om ondersteuning te bieden bij het leren of ondersteunen van Nederlands. Dit wordt meestal gegeven door een NT2-docent of door Stichting Lezen & Schrijven. De nadruk in de cursus ligt bij de bejegening: Welke doelen je stelt en welke

verwachtingen je moet hebben. In een taalhuis hadden veel taalcoaches de training niet gehad. Ze waren al begonnen voordat de training ging starten. Een coördinator wil ook niet de vrijwilligers maanden laten wachten op een training. Er zijn immers wachtlijsten van mensen die ondersteuning willen hebben bij taal. Een vrijwilliger die de taalcoach koppelt aan het taalmaatje zegt: *“Niet iedereen volgt scholing. Het is op vrijwillige basis. Sommige mensen geven aan dat ze dat schoolse niet leuk vinden en anderen zijn er juist mee geholpen. Mensen die graag met de materialen aan de slag gaan vinden dat fijn om te gebruiken. Maar er zijn ook mensen die het liever op hun eigen ongebonden manier doen, minder schools.”*

In de training wordt ook duidelijk aandacht gegeven hoe vrijwilligers hun eigen grenzen aan moeten geven. Hoe reageer je bijvoorbeeld als iemand vraagt om met je naar de dokter te gaan of vraagt jou om te blijven eten, en je wil dat eigenlijk niet. Ook over het aannemen van cadeaus wordt verschillend gedacht.

Intervisie, terugkom-middagen en inspiratie

Het werk wat de vrijwilligers doen is nogal ‘solo’. Een vrijwilliger zegt: *“Als er wat is, dan kan ik ergens terecht, maar ik hoor het hele jaar niks. Als je naar een workshop gaat leer je natuurlijk wel mensen kennen.”*

Vrijwilligers zien hun taalmaatje elke week en spreken dan anderhalf uur af. Dat kan in de bibliotheek of bij de deelnemer thuis. Vrijwilligers maken weinig gebruik van algemene terugkom-bijeenkomsten die 2 x per jaar worden gehouden. De invulling van deze bijeenkomsten is soms te algemeen en te massaal, zodat je geen inspiratie kunt opdoen. Soms zijn er zo weinig mensen dat je niets kunt uitwisselen. Soms zijn de thema’s niet leuk. Op de vraag of vrijwilligers meer training willen hebben is het antwoord vaak ontkennend (*“Nee, ik heb wel genoeg achter de rug”*). Soms is er behoefte om meer van de cultuur te weten.

De focusgroep ten tijde van het onderzoek vinden ze erg prettig. Tijdens de focusgroepen wordt er veel uitgewisseld: over hoe je met ongemotiveerde deelnemers omgaat, hoe je iets uitlegt en welke websites behulpzaam zijn. De vrijwilligers kennen elkaar in de focusgroepen niet. In een groot taalhuis gelieerd aan een bibliotheek zijn er meer dan 200 vrijwilligers werkzaam. Er is niet veel gemeenschappelijkheid.

Verantwoordelijkheden

Vrijwilligers geven allemaal aan dat ze altijd bij de coördinator terecht kunnen als er problemen zijn. Ze zijn ook tevreden over de coördinator. Bij één taalhuis werden er groepen van 12 vrijwilligers aangestuurd door een vrijwillige teamleider. Dat blijkt een moeilijke baan te zijn waar veel verloop in is. Eén vrijwilliger die teamleider was geweest zei dat dit niet leuk was om te doen. Het was teveel echt werk. Vrijwilligers vinden dat dat soort werk betaald zou moeten worden voor de continuïteit. Die continuïteit gaat weleens mis. Een aantal vrijwilligers in de focusgroep zat op het moment zonder taalmaatje. Een match met een nieuwe kandidaat kon maanden duren, terwijl het duidelijk was dat er veel vraag is naar ondersteuning bij taal.

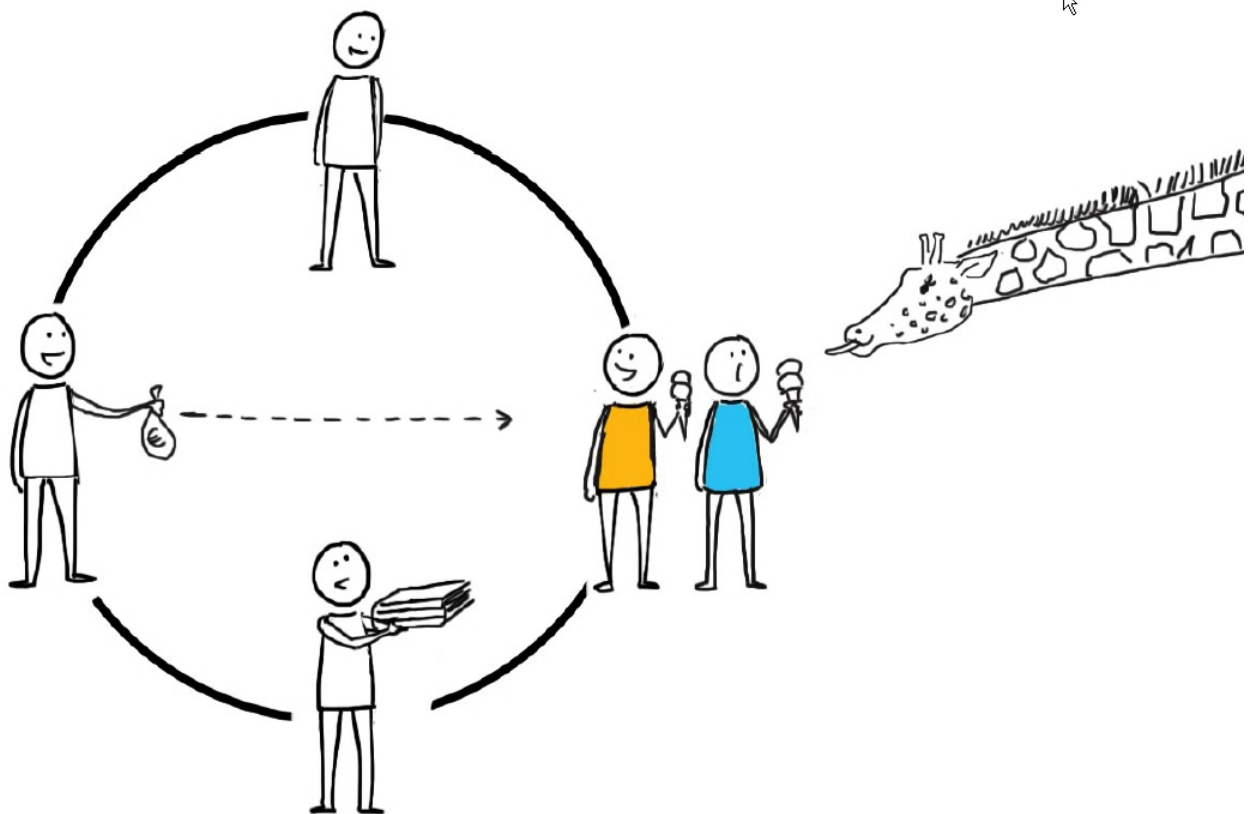
Toegevoegde waarde van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn van mening dat het werk wat ze doen het beste door vrijwilligers gedaan kan worden en niet door beroepskrachten, ook al zou dat financieel mogelijk zijn: *“Vrijwilligers zijn gemotiveerder. Beroepskrachten doen het wel, maar op hun eigen manier als zij op zekere dag niet veel zin hebben. Vrijwilligers hebben toch de motivatie om mensen te willen helpen.”* Vrijwilligers zijn

daarnaast een goede vorm van mond-tot-mond reclame: *“Ja, nee, ’t is echt... ik vind het zó’n leuk project, moet ik zeggen, ik maak overal reclame.”*

lets waar de organisatie voor waarschuwt is het persoonlijk contact wat deelnemers wensen met vrijwilligers. Het bewaken van eigen grenzen komt in de training aan de orde. Een vrijwilliger vindt dat het afhangt van je eigen houding en dat het niet erg is als je mensen op een ander gebied wil helpen. Een ander twijfelt: *“Ik was een keer uitgenodigd op een feestje. Ik ben wel gegaan, maar er zit natuurlijk een wederkerigheid in. Nu moet er eigenlijk een tegenbezoek komen.”*

Er zijn ook vrijwilligers die geen enkel probleem zien in het aangaan van het contact: *“Ik ben wel iemand die zich hecht aan iemand, die om iemand gaat geven, dan denk ik als het dan slecht gaat, dan kom ik toch een keer extra.”*



4.3 Samenvatting Focusgroepen en interviews

Vrijwilligers zijn zonder uitzondering zeer te spreken over de betaalde beroepskrachten, de coördinatoren. Beroepskrachten zijn zeer betrokken mensen met expertise.

Taken en taakverdeling

1. Beroepskrachten denken niet dat vrijwilligers dezelfde taken kunnen uitvoeren die beroepskrachten doen.
2. Uitvoerende vrijwilligers vinden beroepskrachten belangrijk vanwege het waarborgen van de contiuniteit
3. Voor vrijwillige coördinatoren (een laag tussen de beroepskracht en de uitvoerende vrijwilligers in) zijn de taken zwaar. Er is veel verloop in deze functie. Vrijwillige coördinatoren moeten soms zaken regelen voor meer dan vijftig vrijwilligers en soms ook de training verzorgen en de matches tot stand brengen.
4. Voor beroepskrachten is het duidelijk dat vrijwilligers vooral één-op-één begeleiding bieden aan de deelnemers die ondersteund worden met taal. Het hele programma is hierop afgestemd. Vrijwilligers zijn daardoor wel solistisch bezig. Ook worden deelnemers niet of zelden gecombineerd in twee- of drietallen, hetgeen voor het oefenen van de taal bevorderlijk zou kunnen zijn.
5. Sommige vrijwilligers voelen zich wel 'docent' in de non-formele ondersteuning bij taal.
6. Vrijwilligers hebben behoefte aan voldoende faciliteiten en materialen en willen niet werken met fotokopieën van fotokopieën. De beroepskracht of coördinator moet hier zorg voor dragen.
7. Vrijwilligers hebben de wens om met de deelnemer een educatief uitje te ondernemen. Enige financiële ondersteuning zou hierbij gewaardeerd worden. De beroepskracht is degene die deze zaken zouden moeten kunnen regelen.

Regels en afspraken

8. Vrijwilligers houden zich in het algemeen (braaf) aan de gestelde regels en werken volgens de richtlijnen die zij gekregen hebben.
9. Sommige vrijwilligers houden zich niet altijd aan afspraken of regels om alleen in publieke ruimtes af te spreken. Ze spreken ook thuis af bij mensen als de deelnemer dat zelf wenst.
10. Vrijwilligers houden zich ook niet altijd aan adviezen vanuit de organisatie om alleen zakelijk met de deelnemer om te gaan en eigen grenzen te bewaken. Veel vrijwilligers worden ook op feestjes uitgenodigd of helpen om een doktersbezoek voor te bereiden.
11. Vrijwilligers gaan vaak langer door met het ondersteunen van deelnemers dan voorgeschreven door de taalorganisatie. De match verdwijnt uit het bestand aan de gemeente na een jaar. Vrijwilligers zijn dan geen officiële match meer volgens de organisatie.

Samenwerking

12. Vrijwilligers zijn intrinsiek gemotiveerd, maar voelen zich wel 'los gelaten' door de organisatie als zij lange tijd niets horen van de beroepskracht/coördinator/organisatie.
13. Als er knelpunten zijn, verwachten vrijwilligers ondersteuning vanuit een coördinator.

14. Beroepskrachten zien het belang in om vrijwilligers aan zich te binden en proberen dat te doen door intervisie bijeenkomsten of themabijeenkomsten te organiseren en zoveel mogelijk contact te hebben met de vrijwilligers. Er is een inloopspreekuur en de coördinatoren zijn *altijd* bereikbaar per e-mail.
15. Vrijwilligers hebben weinig inzicht in de regels waarom deze er zijn en welke eisen de gemeente stelt aan matches.

[Deskundigheid en deskundigheidsbevordering](#)

16. Vrijwilligers voelen zich over het algemeen toegerust om een taalmaatje beter Nederlands te leren. Zij kunnen dit vaak vanuit hun eigen achtergrond.
17. De vrijwilligers zijn soms minder positief over de training die zij hebben gehad. Ook hebben niet alle vrijwilligers een training gekregen voordat zij begonnen. Vaak is er geen tijd om te wachten totdat er een training start.
18. Intervisiebijeenkomsten of themabijeenkomsten sluiten niet altijd aan bij de behoefte van de vrijwilligers. Soms zijn de bijeenkomsten te massaal, soms is er weinig gelegenheid tot uitwisselen van ervaringen en het geven van tips aan elkaar (zoals dat bijvoorbeeld gebeurt in de focusgroepen van dit onderzoek).
19. Beroepskrachten voelen zich voldoende toegerust om met vrijwilligers te werken. Zij hebben daar meestal al vele jaren ervaring mee.
20. Veel uitval bij vrijwillige coördinatoren. Zij stoppen met het werk als de verantwoordelijkheid te zwaar wordt.

[De toegevoegde waarde van vrijwilligers](#)

21. De vrijwilligers zijn ouder dan de betaalde beroepskrachten en vaak gepensioneerd of eerder gestopt met werken. Vaak hebben ze een onderwijsachtergrond of houden ze van taal. Het zijn vaak hoger opgeleide sociale mensen die graag iets voor hun medemens willen betekenen.
22. De waardering voor hun werk halen vrijwilligers uit de resultaten die de deelnemer boekt. De grootste frustratie is als de deelnemer zich niet aan afspraken houdt, niet op komt dagen of geen huiswerk wil maken.

5.0 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de onderzoeksvragen en worden de resultaten bediscussieerd.

1. Taakverdeling en samenwerking

- Wat is de huidige taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers (vrijwilligersorganisaties) en beroepskrachten (professionele organisaties)?
- Hoe kan deze taakverdeling worden verbeterd?
- Hoe kan de samenwerking/het managen worden verbeterd?

2. Deskundigheidsbevordering

- Wat is de huidige deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en beroepskrachten?
- Hoe kan deze beter aansluiten op de behoefte?
- Hoe kan deze beter inspelen op de handelingsverlegenheid?

3. Toegevoegde waarde

- Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligers in organisaties die ondersteunen bij taal?

Taakverdeling en samenwerking

De taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers en betaalde beroepskrachten (coördinatoren en docenten) in organisaties waar taalondersteuning wordt geboden is grotendeels naar tevredenheid van beide partijen. Vrijwilligers verwachten van de beroepskrachten dat zij zorgen voor faciliteiten, materiaal en ondersteuning bij vragen of problemen. Een betere taakafbakening lijkt niet van belang. Ook hoeven de taken niet verder geformaliseerd te worden. De feitelijke taakverdeling in de praktijk behoeft niet verbeterd te worden, wel de taakafbakening en inrichting van het werk zoals deze via regels van derden (ondersteunende koepelorganisaties en subsidiërende gemeentes) wordt duidelijk gemaakt. Deze regels zijn eenrichtingsverkeer en geven weinig vrijheid aan de taalleer organisatie. Beroepskrachten hebben meestal voldoende potentieel aan betrokken, intrinsiek gemotiveerde vrijwilligers. Waar meer rekening mee kan worden gehouden is de achtergrond van de vrijwilligers, het blijkt dat bijna de helft geschoold is voor dit soort werk, daar wordt nu dus kennis en kunnen onderbenut.

In platte organisaties waarbij een betaalde beroepskracht de uitvoerende vrijwilligers ondersteunt is er geen behoefte om de taakverdeling te veranderen of te verbeteren. In grotere organisaties waar vrijwillige coördinatoren de uitvoerende vrijwilligers ondersteunen is er echter regelmatig sprake van het uitvallen van de vrijwillige coördinatoren. Een belangrijk deel van het werk valt dan stil. Dit kan vaak niet direct door de beroepskracht worden opgepakt. Dit zorgt er voor dat uitvoerende vrijwilligers soms geen nieuwe match krijgen, niet getraind worden of niets meer horen van de organisatie. In grotere organisaties waar vrijwilligers ook managementtaken hebben, zijn er meer geluiden van ontevredenheid over taakuitvoering

In deze grotere gelaagde organisaties is het belangrijk om te zorgen dat er voldoende back-up is voor de vrijwillige coördinatoren of teamleiders. Zij zijn een zwakke schakel, vergelijkbaar aan vrijwilligers van tussenliggende regionale structuren bij landelijke

vrijwilligersorganisaties. Uitvoerende vrijwilligers zeggen soms dat dit ondersteunende, niet primair proces werk beter door een betaalde kracht gedaan kan worden vanwege de continuïteit. Oudere vrijwilligers met deze rol vallen soms uit door ziekte of willen meer tijd besteden aan kleinkinderen. Jongere vrijwilligers in deze functies krijgen een baan, partner, gaan verhuizen of willen meer tijd gaan besteden aan hun gezin.

Als laatste valt de enorme diversiteit aan contexten op waarin vrijwilligers iets doen rondom het helpen bij het leren van Nederlands. Veel van deze omgevingen zitten in het officiële circuit met contact naar de koepelorganisaties, maar er zijn ook relatief veel *stand alone* initiatieven die niet verbonden lijken te zijn. In de officiëlere en daarmee ook formelere organisaties, worden vrijwilligers vaak dezelfde regels als betaalde krachten opgelegd (ze mogen bijvoorbeeld niet bij vrijwilligers thuishkomen of moeten na een jaar stoppen met de samenwerking). Hierdoor wordt de potentiële toegevoegde waarde van vrijwilligers niet optimaal benut. Er wordt gewerkt vanuit een schaarste-perspectief omdat er veel cliënten geholpen moeten worden, terwijl in deze context juist het toegevoegde waarde perspectief van een doorgaand vrijwillig clientscontact van groot belang kan zijn voor de ontwikkeling van de taalleerder.

Deskundigheidsbevordering

Handelingsverlegenheid of de noodzaak tot deskundigheidsbevordering lijkt geen groot issue te zijn. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het opleidingsniveau en de beroeps achtergrond van de vrijwilligers. Vrijwilligers en beroepskrachten zijn tevreden over hun deskundigheid en ook tevreden over de geboden mogelijkheden om deskundigheid te vergroten.

De veronderstelling dat uitvoerende vrijwilligers getraind moeten worden voordat zij aan de slag gaan met de non-formele taalondersteuning staat haaks op het feit dat veel van hen hoog zijn opgeleid, een sociale functie hebben gehad of een onderwijsachtergrond hebben. Uitvoerende vrijwilligers zijn betrokken mensen die weten dat er altijd wat te leren valt, maar hebben ook veel eigen deskundigheid in huis. Zij volgen mede daarom niet altijd de boekjes of het programma, zoeken zelf hun materiaal op het internet en verzinnen eigen werkvormen. Soms voelen ze zich 'docent' als ze het verschil tussen liggen en leggen moeten uitleggen. Ook de beroepskrachten hebben vaak veel ervaring met het aansturen van mensen in het bedrijfsleven of in een vrijwilligersorganisatie. Zij ervaren geen handelingsverlegenheid bij hun taken en bij het aansturen van vrijwilligers.

Bij vrijwillige coördinatoren of teamleiders met een verantwoordelijke taak en grote *workload* kan overbelasting ontstaan. Bij deze groep is van belang regelmatig te evalueren wat zij nodig hebben aan ondersteuning.

De verplichte training bevat volgens de vrijwilligers vaak vaste onderdelen over bejegening of over gedragsregels. De vraag is of dit aansluit bij de vragen van de vrijwilligers, zeker wanneer zij een onderwijsverleden hebben. Vrijwilligers hebben vaak behoefte aan meer concrete handvatten om iemand met de taal verder te brengen. Omdat de deelnemers zeer verschillend zijn (uitgevallen bij de inburgeringscursus tot rijke expats) zijn de vragen van vrijwilligers ook divers en complex. Een training zou meer maatwerk moeten bieden. Nu zoeken vrijwilligers hun eigen informele deskundigheidsbevordering vaak via het internet. Ook de intervisiebijeenkomsten passen niet naadloos bij de behoeften van de vrijwilligers. Soms te massaal, of ze worden zeer slecht bezocht of de thema's sluiten niet aan. In de focusgroepen van acht personen raken de vrijwilligers gemakkelijk met elkaar aan de praat

en worden er ervaringen uitgewisseld en tips gegeven. Op lokaal niveau zouden vrijwilligers beter gemotiveerd kunnen worden om de intervisiebijeenkomsten te bezoeken.

De toegevoegde waarde van vrijwilligers

De specifieke mogelijkheden en talenten van vrijwilligers komen slecht naar voren in de organisaties. Mensen worden weinig gekoppeld aan de hand van hun eigen talenten. Ook hun ideeën om andere werkvormen te hanteren worden wel gehoord, maar sijpelen niet door in de organisatie. Er wordt weinig gedaan met de feedback van vrijwilligers. Vrijwilligers zijn op zich niet ontevreden over hun rol, maar de organisatie zou meer uit de vrijwilligers kunnen halen door beter naar hen te luisteren en open te staan voor andere werkvormen en meer gebruik te maken van de talenten van vrijwilligers of eerdere werkervaring.

Paradoxaal is wel dat een van de toegevoegde waarden van vrijwilligerswerk, langdurig persoonlijk commitment aan één cliënt, formeel en bijna bureaucratisch tenietgedaan wordt doordat, vanuit het perspectief van de beroepskracht en de beroepsorganisatie, een match na 1 jaar stopt omdat de subsidiegever dat wil. Vrijwilligers geven aan regelmatig wel verder te gaan met hun cliënt maar dat doen ze dan informeel, zonder verdere steun van de organisatie.

Discussie

Vrijwilligers zijn inhoudelijk gemotiveerd en daarmee heel betrouwbaar in hun commitment aan de deelnemers. Veel vrijwilligers ondersteunen al jarenlang verschillende deelnemers met taal. Zij houden van taal, zijn vaak zelf hoog opgeleid of hebben een onderwijsachtergrond en willen graag mensen helpen die ondersteuning nodig hebben bij het leren van Nederlands of het beter begrijpen, spreken en schrijven van Nederlands. Ook de betaalde krachten zijn heel betrokken bij het werk. De taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is doorgaans voor iedereen duidelijk in hun eigen praktijk. Ook de samenwerking verloopt vloeiend. Zorgen voor voldoende koppels vrijwilligers en deelnemers is een belangrijke taak voor de betaalde kracht. Ook het werven en trainen van nieuwe vrijwilligers is belangrijk. Betaalde krachten hebben het daarbij in kleinere plattere organisaties gemakkelijker dan in grotere organisaties.

Zo is het voor beroepskrachten moeilijker om vrijwilligers te vinden voor coördinerende taken, dan voor inhoudelijke taken. Onder vrijwilligers met coördinerende taken is er meer verloop. Vrijwilligers vinden het werk niet leuk genoeg en schrikken terug voor de verantwoordelijkheid en de hoeveelheid werk. In kleinere of platte organisaties waar de betaalde beroepskracht alle managementtaken doet en alle vrijwilligers inhoudelijk bezig zijn, zijn vrijwilligers meer tevreden in de focusgroepen. Een vast beroepskracht is aanspreekpunt en zorgt voor duidelijkheid en continuïteit in de organisatie. Bij grotere – of minder platte organisaties – waar een laag bestaat van vrijwillige coördinatoren of teamleiders, is er meer onduidelijkheid. Door de zwaarte in de andere inhoud van het werk verdwijnen deze vrijwillige teamleiders (vrijwillige coördinatoren) met enige regelmaat. Dit zorgt voor onrust en soms blijft het werk dan ook liggen, zoals het koppelen van uitvoerende vrijwilligers en deelnemers en het trainen van nieuwe

uitvoerende vrijwilligers. Betaalde beroepskrachten lijken voor uitvoerende vrijwilligers beter bereikbaar te zijn dan voor vrijwillige coördinatoren of teamleiders.

De schurende taakverdeling en samenwerking zoals besproken in de literatuur (Ellis, 2010; Netting et.al, 200) vinden we niet terug in de enquêtes, de focusgroepen en de interviews met vrijwilligers en beroepskrachten. Grote verklaring daarvoor is waarschijnlijk de heldere taakverdeling en het relatief kleine risico op verdringing in de lokale uitvoering. Opvallend blijft wel dat de officiële termen van brochures en koepels veel meer nadruk leggen op deze verschillen dan de uitvoeringspraktijk.

Een aantal aspecten is van belang:

Vrijwilligers willen wel graag een verbinding voelen met de organisatie. Contact met de beroepskracht is daarbij belangrijk. Deze voeling verdwijnt echt als er een jaar lang niemand vanuit de organisatie aan de vrijwilliger vraagt hoe het gaat. Voor beroepskrachten is het belangrijk om deze terugkoppeling te blijven organiseren. Uiteraard is dat lastig als er meer dan 200 vrijwilligers zijn op een enkele beroepskracht die ook parttime werkt.

Regels die door koepelorganisaties of gemeentes worden voorgeschreven zijn belangrijk. De beroepskrachten en de vrijwilligers volgen de regels niet slaafs op. Opvallend is dat beroepskrachten vaak relaxt met de regels om gaan. De beroepskracht vertaalt de regels naar de context, zodat er voldoende ruimte ontstaat voor vrijwilligers.

Zo is er de regel dat niet thuis afgesproken mag worden met de deelnemers maar alleen op een publieke locatie zoals een bibliotheek. Ook voor deelnemers (met kleine kinderen) is dat vaak lastig. Vrijwilligers spreken ook thuis af als dat zo uitkomt. Beroepskrachten zien hier niet streng op toe. Vrijwilligers waarderen dat zij autonoom kunnen opereren.

Het werk van de uitvoerende vrijwilligers is vaak solistisch. Ze werken met één deelnemer tegelijkertijd. Het wordt niet aanbevolen om groepjes te vormen. Als er al een groep is, dan is deze te vinden in een taalcafé. Ideeën van vrijwilligers om andere werkvormen uit te proberen, dan één-op-één begeleiding wordt wel aangehoord, maar vindt verder geen gehoor in de organisatie.

De regel dat een koppel maar één jaar met elkaar werkt en dan als match wordt uitgeschreven uit het bestand, is voor vrijwilligers soms onbegrijpelijk. Vanuit een schaarste argument is dit wel te verklaren. Er moet een zekere doorstroomzijn om veel deelnemers te kunnen ondersteunen. Vaak verwacht de gemeente jaarlijks cijfers over het aantal matches. Vrijwilligers zijn slecht op de hoogte wat er met de gemeente is afgesproken. Vaak gaan vrijwilligers langer door met de deelnemer. Soms ontstaan er vriendschappen en maken deelnemers gebruik van het netwerk van de vrijwilliger.

Dat de samenwerking tussen vrijwilliger en deelnemer na een jaar officieel wordt verbroken staat haaks op het potentieel van wat de vrijwilliger te bieden heeft. Het zijn organisatieregels van de beroepskracht en niet van de vrijwilligers.

Een andere optie zou kunnen zijn om in te steken op het werven van meer vrijwilligers om alle deelnemers te kunnen ondersteunen.

Het krijgen van een training is ook een belangrijke regel. In de focusgroepen zeggen vrijwilligers dat soms al bezig waren voordat er een training volgde. Sommigen hebben ervan af gezien. Veel vrijwilligers zijn hoogopgeleid of hebben een onderwijsachtergrond. Dit is conform de bevindingen van Wymer (2003). Ook in het onderzoek van Wymer blijkt dat veel vrijwilligers gepensioneerde docenten zijn. Zij zijn dan ook vaak in staat zelf hun materiaal te kiezen of samen te stellen.

De ervaringen met de trainingen of intervisie zijn wisselend positief. De training of de ondersteuning vanuit de organisatie sluit niet altijd goed aan waar men behoefte aan heeft. Men heeft behoefte aan inspiratie en advies. Dit komt ook naar voren in oudere onderzoeken van Cook, Dooley & Fuller (1994) en Hanekamp & Bos (2012).

Volgens Sandlin en St. Clair (2005) is het belangrijk dat organisaties moeten nadenken over hun opvatting ten aanzien van vrijwilligerswerk. Ze zouden moeten afwegen of ze vrijwilligers als volwaardige deelnemers zien bij het managen van het programma of dat ze van hen minder verwachten.



Referenties

- Bekkers, R., & Wiepking, P. (2007). Understanding Philanthropy: A Review of 50 Yers of Theories and Research. Verkregen via: <http://www.ruq.nl/research/porta/>
- Bekkers, R., & Wiepking, P. (2011). A literature Review of Empirical Studies of Philanthropy: Eight Mechanisms That Drive Charitable Glving. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(4), 924-973.
- Bittschi, B., Pennerstorfer, A., & Schneider, U. (2015). Paid and Unpaid Labour in Non-Profit Organizations: Does the Substitution Effect Exist? *British Journal of Industrial Relations*, 53(4), 789-815.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897-914.
- Bridgess Karr, L., Meijs, L. C., & Roza, L. (2010). *De praktijk leert: Een uitgebreide tussenstand na 2 jaar invoering van de maatschappelijke stage in het voortgezet onderwijs*. Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Den Haag.
- Brudney, J., & Gazley, B. (2002). Testing the Conventional Wisdom Regarding Volunteer Programs: A Longitudinal Analysis of the Service Corps of Retired Executives and the U.S. Small Business Administraion. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 31(4), 525-548.
- Ceprano, M. A. (1995). Strategies and practices of individuals who tutor adult illiterates voluntarily. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 39 (1), 56–64.
- Cnaan, R. A., & Cascio, T. (1998). Performance and commitment: Issues in management of volunteers in human service organisations. *Journal of Social Service Research*, 24(3), 1–37.
- Cnaan, R., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364-383.
- Cook, K., Dooley, J., & Fuller, C. (1994). Why tutors do what they do. In *The year in review, Volume 3: 1993–1994*. Reports of research conducted by adult education practitioner-researchers from Virginia (pp. 1–30). (ERIC Document Reproduction Service No. ED375302)
- De Vries, J., Meijs, L., Roza, L., Hoogervorst, N., & Metz, J. V. (2012). "Wat maakt het uit voor mijn kind?" Vrijwilligers over de waarde van vrijwilligerswerk ten opzichte van beroepsmatig werk. *ESCP Webpublicatie*, 1-10.
- Ellis, S. (2010). *From the top down. The executive role in successful volunteer involvement* (Vol. 3). Philadelphia, USA: Energize, Inc.
- Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (1999). Volunteer participation and withdrawal: A psychological contract perspective on the role of expectations and organizational support. *Nonprofit Management and Leadership*, 9, 349–367.
- Fraser-Thomas, J., Côté, J., & Deakin, J. (2005). Youth sport programs: An avenue to foster positive youth development. *Physical Education and Sport Pedagogy*, 10(1), 19-40.
- Gilbertson, S.R. (2000). *Just enough: A description of instruction at a volunteer-based adult English as a second language program*. Dissertation Abstracts International, 61(5), 1709A.
- Handy, F., & Brudney, J. L. (2007). *When to Use Volunteer Labor Resources? An Organizational Analysis for Nonprofit Management*. Verkregen op 24 Maart 2017, via: http://repository.upenn.edu/spp_papers/91
- Handy, F., Mook, L., & Quarter, J. (2008). The interchangeability of paid staff and volunteers in Nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(1), 76-92.
- Hanekamp, M. & Bos, I. (2012). Vrijwilligers in educatieve trajecten. Rollen, taken en competenties. Verkregen via: http://mobi.cinop.nl//94_2888_vrijwilligers_in_educatieve_trajecten.aspx
- Het Begint Met Taal (2016). Waarom heeft Nederland zoveel (taal)vrijwilligers? Verkregen via: <http://www.hetbegintmettaal.nl/waarom-heeft-nederland-zoveel-taalcoaches/>

- Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Amsterdam (2016). *Aandachtspunten versterking volwasseneneducatie Nederland*. Verkregen via: <https://www.itta.uva.nl/nieuws/de-toekomst-van-educatie-137>
- Kassing, J., & Infante, D. (1999). Aggressive communication in the coach athlete relationship. *Communication Research Reports*, 16, 110-120.
- Kangisser, D. (1985). Pioneers and new frontiers: The role of volunteers in combating adult illiteracy. New York: Business Council for Effective Literacy. (ERIC Document Reproduction Service No. ED308343)
- Lam, P., & Kuperus, M. (2007). Vereniging zoekt: woorden en/of daden. Kansen en bedreigingen bij toekomstige inzet van leden in verenigingen. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4, 33-46.
- Lam, P., & Kuperus, M. (2008). Kansen en bedreigingen bij toekomstige inzet van leden in verenigingen. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(5), 33-46.
- McCurley, S., & Lynch, R. (1996). *olunteer management: Mobilizing all the resources in the community*. Heritage Arts Publishing.
- Meijs, L., & Westerlaken, C. (1994). Vrijwilligersorganisaties en HRM, talenten: beleid of misleid? *Personeelbeleid*, 6, 37-43.
- Meijs, L., Parren, K., & Simons, F. (2017). De oudere vrijwilliger beschouwd. Een onderzoek naar de waarde van vrijwilligerswerk door ouderen en een beoordeling van uitwisselbaarheid en verdringing.
- Metz, J. (2014). Individual value, social value, and legitimacy. In L. B. Karr, L. Meijs, & J. Metz, *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management*. (pp. 63-73). Amsterdam, the Netherlands: SWP Amsterdam.
- Metz, J., Hoogervorst, N., Meijs, L., van Baren, E., & Roza, L. (2014). The pedagogic value of volunteering in child and youth development. In L. Bridges Karr, L. Meijs, & J. Metz, *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management*, pp. 103-114. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.
- Metz, J., Roza, L., Meijs, L., van Baren, E., & Hoogervorst, N. (2016, June 20). Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries. *European Journal of Social Work*, 1-14.
- Meyer, V. (1985). The adult literacy initiative in the US: A concern and a challenge. *Journal of Reading*, 28(8), 706-708.
- Mook, L., Handy, F., Ginieniewicz, J., & Quarter, J. (2007). The Value of Volunteertin for a Nonprofit Membership Association: The Case of ARNOVA. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 36(3), 504-520.
- Netting, F. E., Huber, R., Borders, K., Kautz, J. R., & Nelson, H. W. (2000). Volunteer and paid ombudsmen investigating complaints in six states: A natural triaging. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(3), 419-438.
- Pearce, J. L. (1993). *Volunteers: The organizational behavior of unpaid workers*. (Routledge, Red.) London/New York.
- Ploeg, F., Meijs, L., Roza, L., Metz, J., Hoogervorst, N., & Baren van, E. (2011). *De taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers : Waarom deze taken aan verschillende*. Opgehaald van http://www.irim.eur.nl/ERIM/Research/Centres/Erasmus_Centre_for_Strategic_Philanthropy/Research/Publications/De_unieke_waarde_van_vrijwilligers_in_de_PCS.pdf
- Roza, L., & Handy, F. (2004). The value of volunteering: Economical perspective . In L. Karr, L. Meijs, & J. Metz, *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and volunteer management* (pp. 65-77). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Sandlin, J. A., & St. Clair, R. (2005). Volunteers in adult literacy education. *Review of adult learning and literacy*, 5, 125-154.

Stichting Lezen & Schrijven. Taal voor het Leven in kaart gebracht. Verkregen via:

<https://www.lezenenschrijven.nl/resultaten/>

- van Baren, E. A., & Meijs, L. C. (2014). Chapter 1: What is volunteering? In L. B. Karr, L. Meijs, & J. Metz, *Volunteering and youth services. Essential readings on volunteering and volunteer management for social work, social policy and urban management*. (pp. 17-30). Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- van Bochove, M., Verhoeven, I., & Roggeveen, S. (2013). Sterke vrijwilligers, volhardende professionals: Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In T. Kampen, I. Verhoeven, & L. Verplanke, *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 187-203). Amsterdam: Van Gennep.
- Van Overbeeke, P.S.M., Meijs, L.C.P.M., & Brudney, J. (2017). *Not dollars but sense: exploring the value of volunteers to nonprofit organizations*. Unpublished manuscript.
- Wymer Jr, W. W. (2003). Differentiating literacy volunteers: A segmentation analysis for target marketing. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(3), 267-285.

Bijlage 1 Topiclijst Focusgroep Tel mee met Taal Vrijwilligers

Laten invullen

- Toestemmingsformulier

Intro

Fijn dat u gekomen bent. U bent betrokken bij het ondersteunen van taal of het terugdringen van laaggeletterdheid. Wij horen graag uw ervaringen in dit gesprek. Door het delen van uw ervaringen kunnen aanbevelingen worden gedaan voor mogelijke verbeteringen.

In dit onderzoeksproject gefinancierd door de overheid (ministeries OCW, VWS en SZW) wordt nagegaan hoe vrijwilligers en betaalde beroepskrachten aankijken tegen de taken die ze uitvoeren, hoe de taken verdeeld zijn en hoe men de samenwerking ervaart. Ook wordt nagegaan of men zich toegerust voelt voor zijn of haar taak en wat op dit gebied nodig is. De overheid wil laaggeletterdheid tegengaan en extra aandacht geven aan taal. Op verschillende plaatsen in het land worden daarom gesprekken gehouden in kleine groepen.

Algemeen:

Eerst wat algemene gegevens? Kun je vertellen wat voor werk je doet en hoe lang al?

- Wat is je functie?
- Hoeveel tijd (per maand of per week) besteedt u hieraan?
- Met welke groep taalleerders heb je te maken? (NT1 / Nt2)
- Ben je vrijwilliger (onbetaald) of beroepskracht (betaald)?
- Vanuit wat voor organisatie vinden uw werkzaamheden plaats?
- Hoeveel vrijwilligers en beroepskrachten zijn er in de taalorganisatie?

Taken en taakverdeling?

Hoe ervaart u uw werkzaamheden in de taalorganisatie?

Hoe tevreden bent u over de **taakverdeling** tussen vrijwilligers en beroepskrachten?

- Heb je te maken met beroepskrachten en met andere vrijwilligers?
- Zijn de taken van vrijwilligers en beroepskrachten op elkaar afgestemd?
- Hoe verschillend zijn de taken van vrijwilligers en beroepskrachten?
- Is dit onderscheid zinvol / nodig? Kunnen vrijwilligers dezelfde taken uitvoeren als beroepskrachten?
- Passen de taken goed bij je?
- Heb je inspraak hierover?
- Zouden vrijwilligers ook andere taken kunnen krijgen of moeten krijgen?
- Wordt er teveel bij vrijwilligers neergelegd? Of te weinig? Of is het goed zo?

Samenwerking

Hoe tevreden bent u over de **samenwerking** tussen vrijwilligers en beroepskrachten in de taalorganisatie?

En tussen vrijwilligers onderling?

- Is er voldoende mogelijkheid om te overleggen?
- Wordt er naar je geluisterd?
- Word je gewaardeerd? Door wie?
- Hebben beroepskrachten en vrijwilligers hetzelfde doel voor ogen?
- Ben je net zo professioneel als een beroepskracht?
- Zijn beroepskrachten nodig? Zo ja, waarvoor?
- Wie levert een grotere bijdrage aan de taalorganisatie, vrijwilligers of beroepskrachten?

Deskundigheid en deskundigheidsbevordering

Hoe tevreden bent u over uw **eigen deskundigheid** met betrekking tot het uitvoeren van uw taken in de taalorganisatie?

Hoe tevreden bent u over de **mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering** in de taalorganisatie?

- Wordt er voldoende gebruik gemaakt van je talenten?
- Is er gevraagd waar je goed in bent voordat je begon?
- Heb je een training gekregen? Heb je daar voldoende aan? Voel je je deskundig genoeg?
- Bij wie kan je terecht als je een vraag hebt? Door wie word je ondersteund?
- Heb je behoefte aan meer ondersteuning?

Meerwaarde van vrijwilligers

Netwerkeffect

- Wordt er door de taalorganisatie voldoende mate gebruik gemaakt van de contacten die je hebt?
- Gebruik je je eigen netwerk om iets voor de taalleerders te kunnen betekenen?
- Vertel je anderen over dit werk (bijvoorbeeld op verjaardagsfeestjes)?
- Beveel je dit werk aan bij anderen?

Nabijheid

Is de persoonlijke 'klik' belangrijk? Kun je taalleerders dan het beste ondersteunen?

- Begrijpen beroepskrachten mensen - die ondersteuning nodig hebben met taal - beter dan vrijwilligers?
- Hebben de taalleerders of cliënten die geholpen worden met taal een andere achtergrond dan jij?

Bron van feedback

Kun je je goede ideeën in voldoende mate kwijt in de taalorganisatie? Wordt er voldoende naar je geluisterd?.

- Naar wie ga je als je het ergens niet mee eens bent?
- Heb je voldoende inspraak? Durf je voor je mening uit te komen?
- Hoor je in je omgeving (op feestjes bijvoorbeeld) hoe andere mensen denken over de organisatie waar je werkt?

Relaties

Heb je een goed contact met de mensen die ondersteund worden met taal?

- Hoe is het contact met andere vrijwilligers?
- Hoe is het contact met beroepskrachten?
- Spreek je ook af met cliënten buiten de officiële momenten?
- Spreek je ook over andere dingen dan taal? En over persoonlijke zaken?
- Als je zou stoppen bij de organisatie, zou je dan nog steeds contact hebben met de mensen die je helpt met taal?
- Ben je met de taalleerders bevriend?
- Zou je de taalleerders nog veel meer dingen willen leren of bij meer dingen willen ondersteunen?

Voortraject

- Zorg je ervoor dat mensen die hulp nodig hebben met taal ook bij deze taalorganisatie terecht komen?

Na-traject

Spreek je mensen die vroeger door je organisatie zijn geholpen met taal, nog regelmatig? Of help je ze nog met bepaalde dingen?

Achtergrond

- Geslacht
- Leeftijd
- Opleiding
- beroepsstatus

Samenvatting onderzoeksresultaten

Wilt u een samenvatting van de onderzoeksresultaten ontvangen?

Bedanken voor medewerking

Uitdelen

- Eventueel e-mailadressen verzamelen voor ontvangen samenvatting in november 2018
- Boekenbonnen uitdelen
- Laten ondertekenen voor ontvangst op lijst
- Reisdeclaratieformulieren uitdelen

Bijlage 2: Topiclijst Focusgroep beroepskracht

Laten invullen

- Toestemmingsformulier

Intro

U bent betrokken bij het ondersteunen van taal of het terugdringen van laaggeletterdheid. Wij horen graag uw ervaringen in dit gesprek. Door het delen van uw ervaringen kunnen aanbevelingen worden gedaan voor mogelijke verbeteringen.

In dit onderzoeksproject gefinancierd door de overheid (ministeries OCW, VWS en SZW) wordt nagegaan hoe vrijwilligers en betaalde beroepskrachten aankijken tegen de taken die ze uitvoeren, hoe de taken verdeeld zijn en hoe men de samenwerking ervaart. Ook wordt nagegaan of men zich toegerust voelt voor zijn of haar taak en wat op dit gebied nodig is. De overheid wil laaggeletterdheid tegengaan en extra aandacht geven aan taal. Op verschillende plaatsen in het land worden daarom gesprekken gehouden in kleine groepen.

Algemeen:

Eerst wat algemene gegevens? Kun je vertellen wat voor werk je doet en hoe lang al?

- Wat is je functie? Vanuit welke organisatie?
- Hoeveel tijd (per maand of per week) besteedt u hieraan?
- Met welke groep taalleerders hebben de vrijwilligers te maken? (NT1 / Nt2)
- Vanuit wat voor organisatie vinden uw werkzaamheden plaats?
- Hoeveel vrijwilligers en beroepskrachten zijn er in de taalorganisatie?

Taken en taakverdeling?

Hoe ervaart u uw werkzaamheden in de taalorganisatie?

Hoe tevreden bent u over de **taakverdeling** tussen vrijwilligers en beroepskrachten?

- Heb je te maken met beroepskrachten en met andere vrijwilligers?
- Zijn de taken van vrijwilligers en beroepskrachten op elkaar afgestemd?
- Hoe verschillend zijn de taken van vrijwilligers en beroepskrachten?
- Is dit onderscheid zinvol / nodig? Kunnen vrijwilligers dezelfde taken uitvoeren als beroepskrachten?
- Passen de taken goed bij de functie?
- Heb je inspraak hierover? Met wie moet je overleggen als je zaken anders wil gaan organiseren?
- Zouden vrijwilligers ook andere taken kunnen krijgen of moeten krijgen?
- Wordt er teveel bij vrijwilligers neergelegd? Of te weinig? Of is het goed zo?

Samenwerking

Hoe tevreden bent u over de **samenwerking** tussen vrijwilligers en beroepskrachten in de taalorganisatie?

En tussen vrijwilligers onderling?

- Wat voor overleg is er? Met wie? Is er voldoende mogelijkheid om te overleggen?
- Wordt er naar je geluisterd door andere medewerkers / vrijwilligers?
- Is het moeilijk om vrijwilligers aan te sturen? Heb je daar een training voor gekregen?
- Word je gewaardeerd? Door wie? (andere medewerkers / vrijwilligers)
- Hebben beroepskrachten en vrijwilligers hetzelfde doel voor ogen?
- Zijn vrijwilligers net zo professioneel als een beroepskracht?
- Zijn beroepskrachten nodig?
- Wie levert een grotere bijdrage aan de taalorganisatie, vrijwilligers of beroepskrachten?

Deskundigheid en deskundigheidsbevordering

Hoe tevreden bent u over uw **eigen deskundigheid** met betrekking tot het uitvoeren van uw taken in de taalorganisatie?

Hoe tevreden bent u over de **mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering** in de taalorganisatie?

- Wordt er voldoende gebruik gemaakt van je talenten?
- Is er gevraagd waar je goed in bent voordat je begon?
- Heb je een training gekregen? Heb je daar voldoende aan? Voel je je deskundig genoeg?
- Wat doe je bij geschillen? Met vrijwilligers en cliënten/taalleerders?
- Bij wie kan je terecht als je een vraag hebt? Door wie word je ondersteund?
- Heb je behoefte aan meer ondersteuning?

Vragen specifiek voor beroepskrachten met betrekking tot aansturen en motiveren

Het aansturen van vrijwilligers? Lukt dat?

Zijn vrijwilligers 'docenten'?

Hoe verplicht is een training?

Hoe houd je vrijwilligers betrokken?

Meerwaarde

Netwerkeffect

- Wordt er door de taalorganisatie voldoende mate gebruik gemaakt van de contacten die je hebt?
- Gebruik je je eigen netwerk om iets voor de taalleerders te kunnen betekenen?
- Vertel je anderen over dit werk (bijvoorbeeld op verjaardagsfeestjes)?
- Beveel je dit werk aan bij anderen?

Nabijheid

Is de persoonlijke 'klik' belangrijk? Kun je taalleerders dan het beste ondersteunen?

- Begrijpen beroepskrachten mensen - die ondersteuning nodig hebben met taal - beter dan vrijwilligers?
- Heb je zelf contact met taalleerders?
- Hebben de taalleerders of cliënten die geholpen worden met taal een andere achtergrond dan jij?

Bron van feedback

Kun je je goede ideeën in voldoende mate kwijt in de taalorganisatie? Wordt er voldoende naar je geluisterd?.

- Naar wie ga je als je het ergens niet mee eens bent?
- Heb je voldoende inspraak? Durf je voor je mening uit te komen?
- Hoor je in je omgeving (op feestjes bijvoorbeeld) hoe andere mensen denken over de organisatie waar je werkt?